



Yokohama アカウソトライフサイ クルイベント

最終更新日: 2025年5月6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
アカウントライフサイクルイベント の探索.....	4
アカウントライフサイクルイベント のアクティブ化.....	5
アカウントオンボーディング.....	7
アカウントオンボーディングの詳細.....	8
アカウントオンボーディングの構成.....	9
アカウントオンボーディングの使用.....	26
カスタマーサクセス.....	34
カスタマーサクセスの詳細.....	35
カスタマーサクセスの構成.....	40
カスタマーサクセス (CS) の利用.....	86
アカウントライフサイクルイベントの参照.....	107
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.....	107
アカウントオンボーディングの参照.....	108
カスタマーサクセスリファレンス.....	110

アカウントライフサイクルイベント

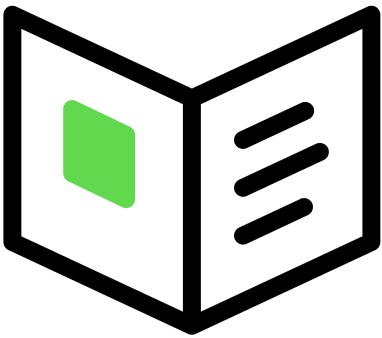
ServiceNow® アカウントライフサイクルイベントアプリケーションにより、サービスプロバイダーは、オンボーディングや採用から更新に至るまで、企業のカスタマージャーニー全体にわたって重要なワークフローを合理化、自動化、測定できます。

アカウントライフサイクルイベント アプリケーションの概要については、こちらの短いビデオをご覧ください。

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

アカウントライフサイクルイベントは、ワークフローの自動化をカスタマーサクセスマネジメントに組み込むことで、プロバイダーがカスタマーエクスペリエンスを向上させ、価値実現までの時間を短縮し、投資収益率を最大化できるよう支援します。また、アカウント、営業、デリバリーチーム間のシームレスなコラボレーションも促進され、すべて統合 Now Platform内で実現します。

始めましょう

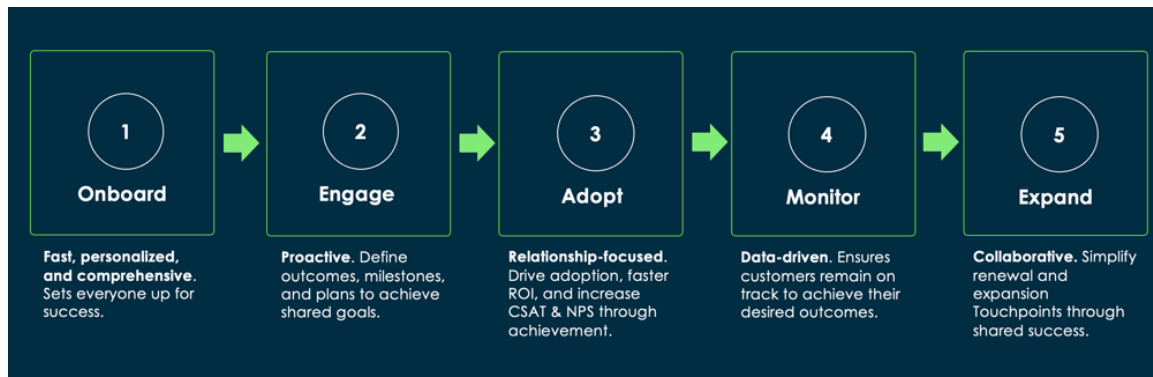
アカウントライフサイクルイベントの詳細	アカウントオンボーディング	カスタマーサクセス
		
アカウントライフサイクルイベントアプリケーションの詳細	事前設定されたプレイブックを使用して、構造化された反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを定義します。	成功の目標と結果を追跡し、リスクを軽減し、拡張と更新の機会を特定します。

自動翻訳

アカウントライフサイクルイベント の探索

アカウントライフサイクルイベント テクノロジー業界プロバイダーが、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的、成果、マイルストーン、および計画を定義および追跡できるようにします。

次の図は、このアプリケーションで管理できる、カスタマーサクセス管理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 機能には次のものが含まれます。

- **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過的な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追跡し、成果が達成されていることを確認します。
- **採用**:利用可能な製品を最大限に活用する方法を提示し、製品の使用率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。
- **拡張**: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。

アカウントライフサイクルイベントの機能

- **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内部および外部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。
- **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、拡張と更新の機会を特定します。

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で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アクティブ化されていない場合は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	説明
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。

アカウントライフサイクルイベントのプラグイン (続く)

プラグイン	説明
プレイブックエクスペリエンス [com.playbook_experience]	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。
接続されたレコード関連アイテム [com.snc.sn_record_related_items_connected]	レコード関連アイテムを有効にします。
カスタマーサービス管理 (CSM) のプレイブック [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を可視化します。
テクノロジーコア [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。
ガイド付きディ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ィ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。
カスタマーサービスケースタイプ [com.snc.csm_case_types]	このプラグインを有効にすると、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ます。
レコードルックアップ [com.snc.sn_record_lookup]	テーブルからレコードを簡単に検索してリンクするために使用されるレコードルックアップコンポーネント。
データコンテキストエンジン [com.sn_data_ctx_engine]	メトリクスを作成して測定し、プラットフォーム内の特定のコンテキスト (成功エンゲージメントなど) に解決できます。
タッチポイントミーティング [com.sn_meeting_mgmt]	タッチポイントレコード内で顧客との 1 回限りまたは定期的な会議を作成および管理できます。
ドキュメント管理 [com.snc.platform_document_management]	カスタマーサクセスマネージャーは、添付ファイルとして、またはナレッジベースに保存できる複雑なドキュメントを保存できます。
ロードマップ [sn_roadmap]	カスタマーサクセスマネージャーは、成功の目標と成果に関連付けられた成功イニシアチブのロードマップを確認して計画できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (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 > **All** (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。

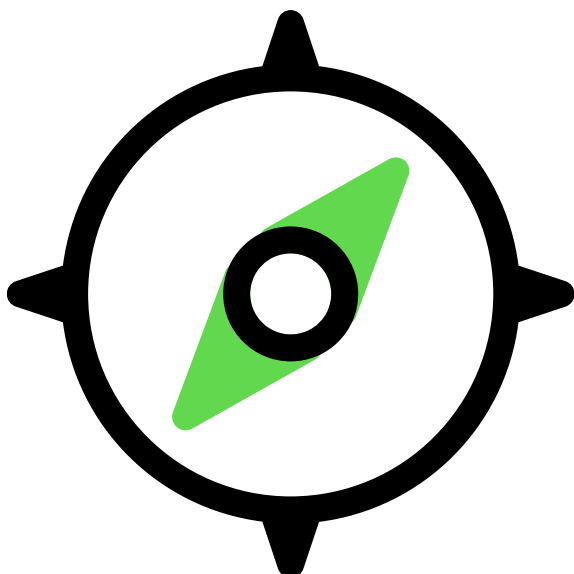
i 注: ドメインセパレーションと代理アドミニストレーターがインスタンスで有効になっている場合は、グローバルドメインに存在する必要があります。それ以外の場合は、次のエラーメッセージが表示されます。

```
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

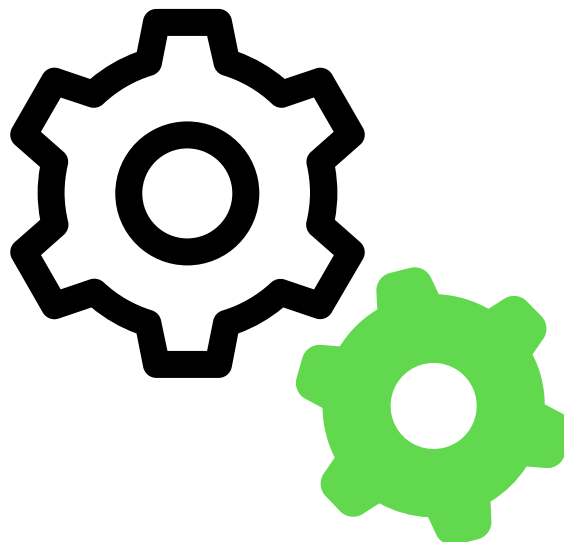
構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを作成しながら、オンボーディングプロセス中に内部および外部のステークホルダーとのコラボレーションと透明性を実現します。

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



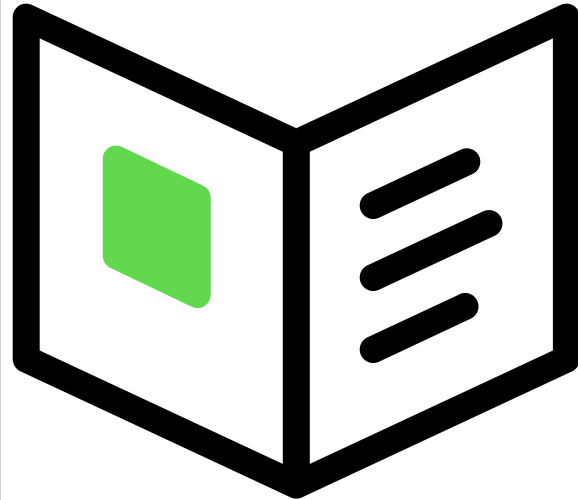
アカウントオンボーディングプレイブックをセットアップして構成します。

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、インサイトが可能になります。

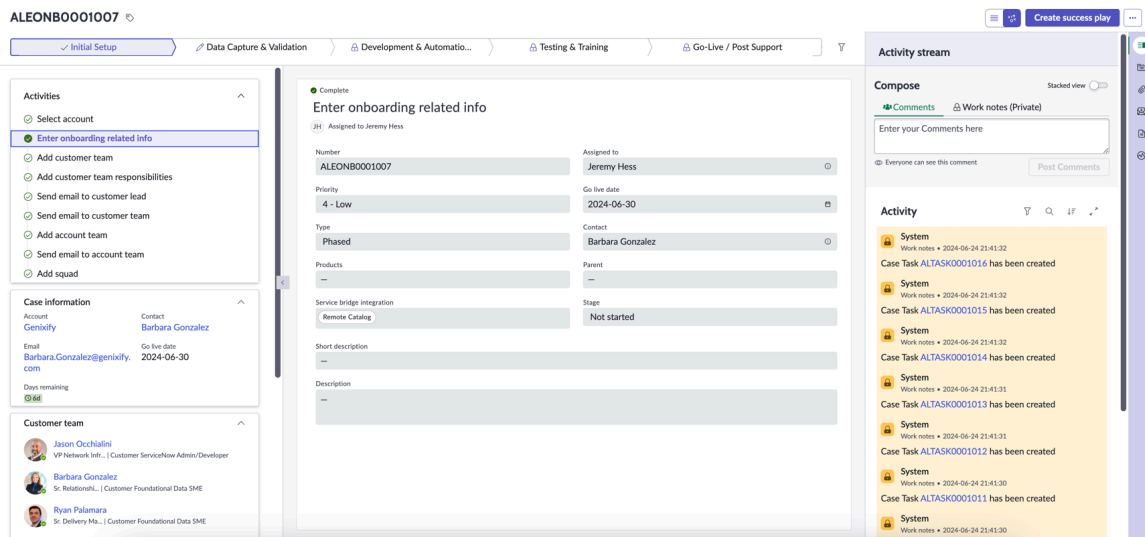
アカウントオンボーディングソリューションには、プレイブック、会計オンボーディングケースタイプ、およびこの重要なプロセスをサポートする定義済みのケースタスクが含まれています。プレイブックは、テンプレートとして、またはオンボーディングエクスペリエンスのビルドの開始ポイントとして使用できます。

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ビルド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、およびデータの取得を行う専用タスクを含む、オンボーディングチームの中心的なレコード。
- ケースタスク: オンボーディングワークフローの完了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。
- データのインポート: 内部および外部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のブートストラップに役立つアクティビティが事前構成されています。プレイブック内には、再利用してワークフロー全体で多数のアクションを作成できる 5 つ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に合わせて構成できます。



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可視化します。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、プロセスオートメーションデザイナー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、「[を使用したアカウントオンボーディングプレイブックの構成 プロセスオートメーションデザイナー](#)」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

アカウントの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。このタスクでは、アカウントの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されます。
- ケースは、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するオンボーディングマネージャーによって管理されます。



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設定および構成します。

このセクションでは、以下について説明します。

- [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の設定](#)
- [を使用したアカウントオンボーディングプレイブックの構成 プロセスオートメーションデザイナー](#)
- [アカウントオンボーディングの推奨アクションの設定](#)
- [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](#)

アカウントオンボーディングプレイブックの設定

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、および公開します。

- 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。この問題を解決するには、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。プレイブックでは、ケースを処理する主要な担当者の特典、データのインポート、共同作業タスクの作成を含む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。

アカウントの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、次の項目を表示できます。

- 水平ステージピッカー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。
- 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をコンテキストサイドパネルに表示します。[関連アイテム] カード内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利用できる次のステージとアクティビティが含まれています。

- [初期セットアップ](#)
- [データのキャプチャと検証](#)
- [開発と自動化](#)
- [テスト、トレーニング、および本稼働](#)

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

1. 次のように移動する。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 アカウントオンボーディングケース > **All** (すべて)。
3. **[New]** 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されます。さまざまなアクティビティを設定し、アカウントの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の設定](#)」を参照してください。

初期セットアップ

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、それぞれの責任などのコア情報を収集します。

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、新しいアカウントの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の情報を収集します。入力必須フィールドは次のとおりです。 • アサイン先: このケースを処理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 統合: 次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ 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。

アクティビティ	詳細
	- フェーズ: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によって管理されます。 - 完全: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、[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 [ステータス] フィールドが [新規] に設定されている。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、[進捗状況] フィールドと [ステータス] フィールドの間のアカウントオンボーディングケースタスクにも使用できます。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に対応する顧客の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、次のステップに進みます。
顧客チームの責任の追加	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。 [責任] フィールドで、事前定義されたユーザーロールのいずれかを選択し、[追加] をクリックして顧客連絡先に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。 この手順が完了すると、2 通のメールが自動的に生成されます。最初のメールは、アカウントオンボーディングケースの主要な連絡先を示します。2 通目のメールは、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を示します。
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に取り組んでい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。

アクティビティ	詳細
	• [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。 • [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移動します。 i 注: デフォルトでは、プレイブックのすべてのタスクがプロバイダーの 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与するチーム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。

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、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では、[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

ステータス	ステージ
新規	未開始、リスクあり
アサイン解除済み	未開始、リスクあり
[Active (アクティブ)]	オフトラック、リスクあり
ブロック済み	一時停止、リスクあり
クローズ済み	完了
キャンセル済み	完了

アカウントオンボーディングケースタスクでは、[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

ステータス	進捗状況
オープン	未開始
顧客待ち	一時停止、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)

ステータス	進捗状況
内部待ち	一時停止、リスクあり
進行中	オフトラック、リスクあり
レビュー	オフトラック、リスクあり
クローズ済み	完了
キャンセル済み	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](#) の指示に従って、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ためのものです。

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付けられた、管理する必要があるリスクを示します。 - 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 - 場所 - 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 - アカウントアドレス関係 - 契約 - 販売済み製品 - インストールベースの 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これらのテーブルの

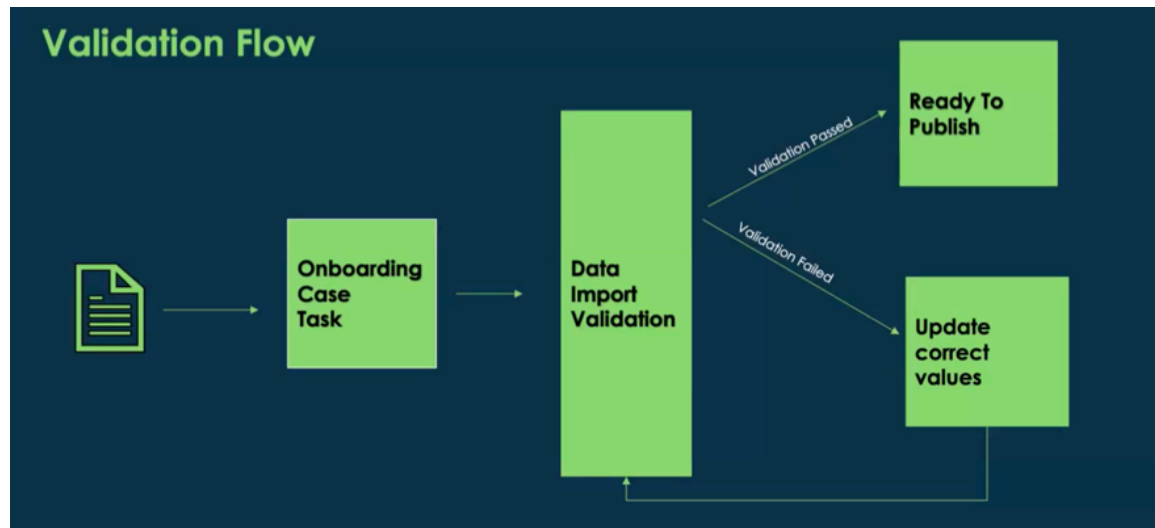
ステージ	アクティビティ
	フィールド値がこれらの各テーブルに自動的に入力されます。これらのフローを使用するには、これらのテーブルにデータを直接インポートし、準備ができたなら公開します。これらのテーブルへのデータのインポートの詳細については、「アカウントオンボーディングプレイブックへのデータのインポート」を参照してください。 これらのテーブルは特定の条件で構成されており、フィールド値は自動入力されています。プロセスオートメーションデザイナーを使用して、要件に応じてこれらのテーブルを変更したり、新しいテーブルを追加したり、アクティビティを追加したりできます。詳細については、「データ検証支援テーブルを使用してデータ検証を構成する」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、外部ファイルからデータをインポートして検証し、ターゲットテーブルに公開する方法について説明します。

公開時にアップロードステージから最終ステージまでのデータの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、次のステップが含まれます。

1. 顧客は、アカウントのオンボーディングデータのインポートタスクに Excel ファイルを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公開してターゲットテーブルに移動できるように検証されます。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てデータ検証を構成する](#)」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] ステータス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てデータ検証を構成する

データ検証支援テーブルに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。アカウントの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することができます。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (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 表示されます。
2. [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は、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]、および [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。フィールドが整数か 10 進数かを検証するために使用されます。
5. [必須] チェックボックスをオンにして、検証条件が必須かどうかを指定します。
6. レコードレベルの検証タイプでは、カスタムスクリプトを定義してステージングテーブルレコードを検証できます。
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: ''
    }; /*      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、アカウントのオンボーディングデータの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ブレイック 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アプリケーションスコープと同じ範囲内にいることを確認してください。

手順

1. 次のように移動する。 **All** (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. **[New]** 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。データソースを表示するには、**[Name]** リンクをクリックします。**[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* が付き、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. **[変換マップ]** ステップでは、デフォルトの *Transform map name* を変更して **[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 **[変換マップ]** 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、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] プロセスが完了しました。

次のタスク

プロセスオートメーションデザイナーでこの新しく作成されたアクティビティ定義を追加し、次の手順に従って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. 次のように移動する。 **All (すべて) > Process Automation Designer** (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. [アカウントライフサイクルイベント (**Account lifecycle events**)] を選択し、[技術タスクレコードを作成および表示 (**Create & View Tech Task Record**)] 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] を選択します。
7. [全般] タブで、ラベルの名前と説明を入力します。
8. [開始時期] フィールドで、[前回と一緒に] 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列に実行できます。
9. [自動化] タブを選択し、[入力] セクションに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。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**) 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。

- ・責任名: 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の設定](#) 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。例: `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`。
 - ・ターゲットテーブル: ターゲットテーブルの内部名を追加します。例: `cmn_location`。
 - ・データソース: データソースを選択します。例: `cmn_location_template.xlsx`。
 - ・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)。
 - ・ステータス: デフォルトのステータスは 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: アカウントの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: 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. 構成をテストしてから、[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が構成されたら、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の設定](#)」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へのデータのインポート

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。ヘッダーセクションでは、アカウント名、アサイン先、残り日数、アカウントステータス、およびデータインポートステータスを確認できます。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。

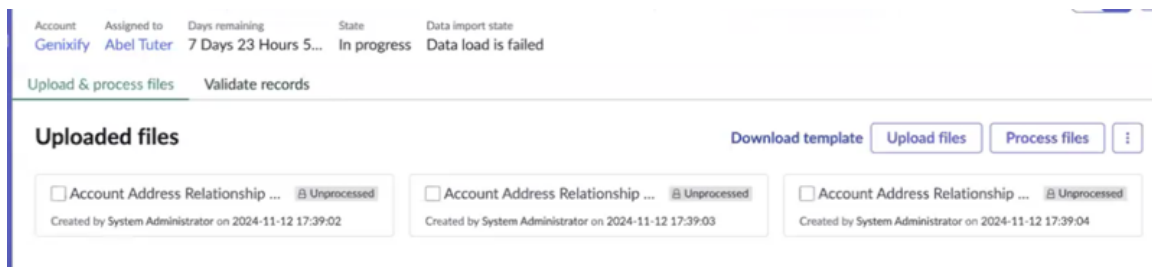
これらのデフォルトのテーブルにデータをインポートするには、次の手順を実行します。

手順

1. [ファイルのアップロードと処理] タブで、[ファイルのアップロード] をクリックします。
2. [ファイルのアップロード] ウィンドウで、[ファイルの追加] をクリックし、ファイルを選択して [アップロード] をクリックします。

- ❗ **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。

アップロードされたファイルが [ファイルのアップロードと処理] ページに表示されます。



複数のファイルをアップロードできます。アップロードされたファイルごとに、ファイルの名前、アップロードされた日付、ファイルをアップロードしたユーザー、およびアップロードステータス(未処理)が表示されます。

3. アップロードするファイルを1つ以上選択し、[ファイルの処理] をクリックします。
アップロードされるファイルのいずれかに検証エラーが含まれている場合、どのファイルもステージングテーブルにアップロードされず、エラーメッセージが表示されます。ファイルをアップロードする前に、すべてのエラーを修正する必要があります。検証エラーがない場合は、ファイルがアップロードされていることを示すメッセージが表示され、プロセスが完了すると、アップロードステータスが[処理済み]に変わります。
4. [レコードを検証] タブに移動します。
5. 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況に移行します。
 - 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。
 - 未検証:このステータスのレコードは検証されていません。
6. *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、必要に応じてレコードを変更して、[保存] をクリックします。
7. 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。
8. 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て [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、データインポートプロセス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、並列に処理できます。
- インポートされたデータが破損しているか、複数のエラーがある場合は、[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の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。
- [詳細を表示] 切り替えアイコンをクリックして、レコードの詳細を表示します。
- [Close task] をクリックします。[Close notes] を入力し、[Close Task] をクリックします。[ステータス] フィールドが[クローズ済み]に更新され、[進捗状況] フィールドが[完了]に更新され、データインポートタスクがクローズされます。

9. [Close (クローズ)] を選択します。

10. データインポートサマリーを確認し、各タスクのクローズメモを入力し、[完了としてマーク] を選択してブレイブックの次のステージに進みます。

次のタスク

- [ディスカッション] をクリックして、このデータインポートタスクに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。このオンボーディングケースのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックしてレコードを開き、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- アクティビティストリームを開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] をクリックします。

i 注: メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

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)、SLA の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利用できます。 • アカウント関係性のセットアップ • メンテナンススケジュールを設定 • プロセス SLA とオフアリングを作成 • レポート • 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、簡易 アカ운トラルフサイクルイベント プレイブックタスクの構成 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、トレーニング、および本稼働

これらの 2 つのフェーズは、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、すべてのステップが本稼働日より前に確実に完了します。

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、次のタスクを使用できます。 • 本番稼働変更要求 • 本番稼働コミュニケーションの計画と完了 • トレーニングを計画して完了する • トレーニングを実行 [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/ポストサポート		本番稼働サポートケース プライマリケースは、本稼働の結果であるオンボーディングの問題に関連しています。オンボーディングチームは、適切なチームと協力して未解決の問題を解決します。

アカウントオンボーディングケースを作成すると、次のアクティビティを実行できます。

- [ディスカッション] をクリックして、このオンボーディングケースに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。このオンボーディングケースのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックしてレコードを開き、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- [Impact Initiative を作成] をクリックして、エンゲージメントのライフサイクル中に実行する必要がある自動アクションを作成します。詳細については、「[Impact Initiative を作成する](#)」を参照してください。
- アクティビティストリームを開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] をクリックします。

i 注: メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

アカウントオンボーディングケースをクローズまたはキャンセルする

アカウントオンボーディングケースと関連するすべてのアクティビティをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.agent

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべてのオンボーディングケース をクリックし、キャンセルするオンボーディングケースを開きます。
3. [レコードの詳細] をクリックして、アカウントオンボーディングケースフォームを表示します。
4. アカウントのオンボーディングケースをキャンセルするには、次の手順を実行します。

- 。ステータスを [キャンセル] に変更します。キャンセルの確認を求めるポップアップメッセージが表示されます。[はい] をクリックして確定します。解決コードは自動的に [無効/キャンセル] に更新されます。
- 。すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] をクリックします。アカウントオンボーディングケースがキャンセルされます。

5. アカウントオンボーディングケースをクローズするには、次の手順に従います。

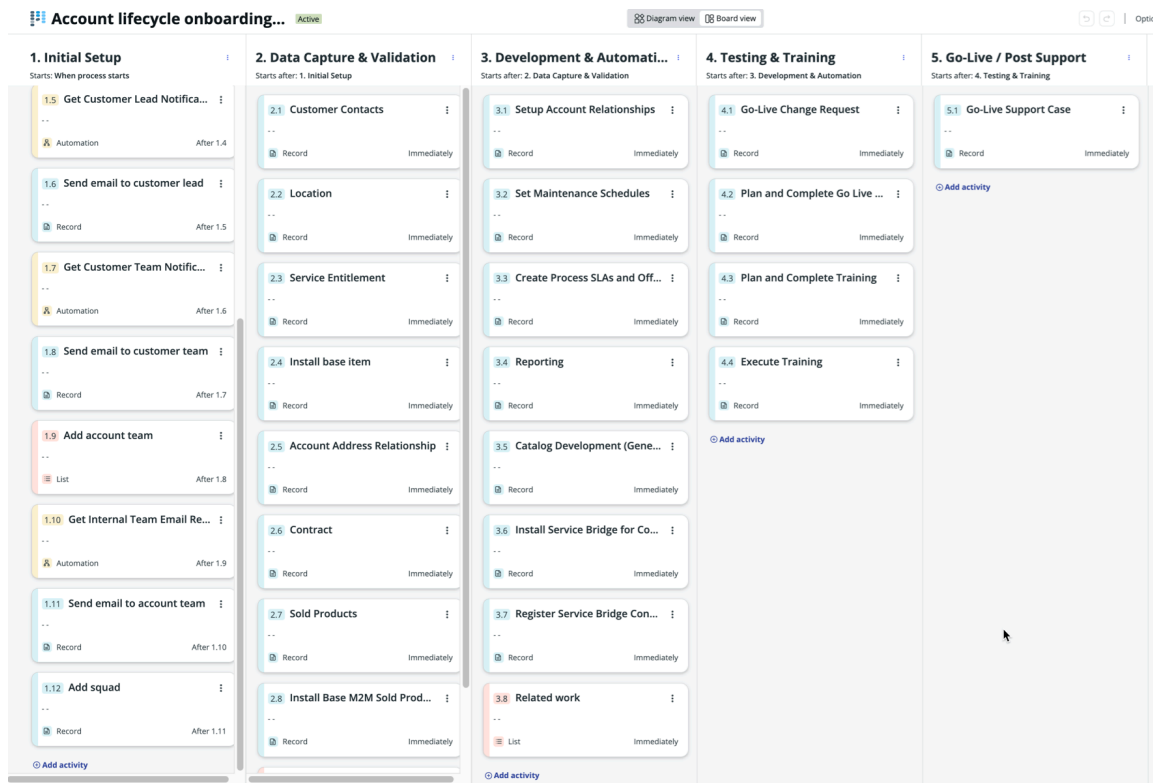
- 。ステータスを [クローズ済み] に変更します。
- 。ドロップダウンリストから [解決コード] を選択します。
 - Successful - No issues (成功 - 問題なし)
 - 成功：問題あり
 - 失敗：完了できません
 - 無効/キャンセル
- 。残りの必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] をクリックします。アカウントオンボーディングケースがキャンセルされます。

i 注： アカウントオンボーディングケースをクローズする前に、関連するアカウントオンボーディングケースタスクをクローズまたはキャンセルする必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、アカウントオンボーディングケースのクローズに進む必要があります。

を使用したアカウントオンボーディングプレイブックの構成 プロセスオートメーションデザイナー

ワークフロースタジオ で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ています。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。



簡易 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の構成

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、および削除できます。たとえば、[開発および自動化] レーンのタスクの 1 つを構成する場合は、次の手順を実行します。

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて) > Process Automation Designer** (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] レーンに移動し、[Setup Account Relationships] 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] を選択します。
5. [全般] タブで、ラベルの名前と説明を入力します。
6. [開始時期] フィールドで、[前回と一緒に] 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列に実行できます。
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. アカウントライフサイクルイベントプレイブックのすべての必須フィールドと、このタスクに設定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の設定

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

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.agent

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

定期的にステージングテーブル上のデータのバックアップを取ることができます。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

次の場合にバックアップされるステージングテーブルに存在するデータ

- 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. 次のように移動する。 **All (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 ジョブのスケジュール済みジョブを見つけます。

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について、顧客と繰り返し定義、測定、およびコラボレーションを行うことができます。

このセクションでは、以下について説明します。

- [アカウントオンボーディングランディングページ](#)
- [カスタマー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で利用可能な推奨アクション](#)
- [アカウントオンボーディングの成功シナリオを作成する](#)
- [アカウントオンボーディングケースページの関連アイテムコンポーネント](#)
- [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て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。

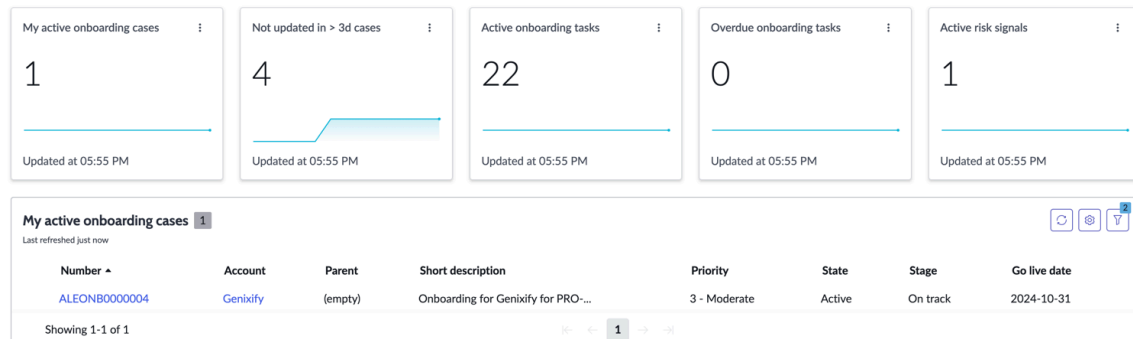
- 自分のアクティブなオンボーディングケース: 自分にアサインされているアクティブなオンボーディングケースの数。
- >3 日間更新されていないケース: 3 日以上更新されておらず、[クローズ済み] または [キャンセル] ステータスになっていないアクティブなケース。
- アクティブなオンボーディングタスク: [クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではないすべてのアクティブなオンボーディングケースにおけるオンボーディングタスクの合計数。
- 期限切れのオンボーディングタスク: 現在期限切れで期日を過ぎたケースタスクの数。
- アクティブなリスクシグナル: すべてのアクティブまたは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の傾向も表示されます。

Onboarding landing page ▾

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。

カスタマー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_customer.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、カスタマーサービスポータルにログインします。

詳細については、「[カスタマー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] を選択して、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。ユーザーロールに応じて、次のリストを表示できます。

- すべてのオンボーディングケー
ス:sn_acct_lc_agent、sn_customerservice_customer.admin、および
sn_customerservice_customer.manager ロールを持つユーザーが使用できます。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 [自分のリスト] セクションに表示されます。
- 自分のオンボーディングケー
ス:sn_acct_lc_agent、sn_customerservice_customer.admin、sn_customerservice_customer.manager、
および sn_customerservice.customer ロールを持つユーザーが使用できます。
- 自分のオンボーディングケースタ
ク:sn_acct_lc_agent、sn_customerservice_customer.admin、sn_customerservice_customer.manager、
および sn_customerservice.customer ロールを持つユーザーが使用できます。

i 注:

サービスポータルで何かを検索すると、検索結果は別々の ソース (オンボーディングケースとオンボーディングケースタスク) に表示されます。

3. [すべてのオンボーディングケース] リストを選択します。
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. リストでオンボーディングケースを選択します。

- i** 注: ケースおよびケースタスクの [ヘッダー] セクションは設定可能で、必要に応じてフィールドを追加または削除できます。

ケースごとに次の詳細が表示されます。

- アカウント名、本稼働日、本稼働日までの日数、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。タスクを選択すると、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: 簡単な説明と詳細なケースの説明を提供します。[さらに表示] を選択して、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: 自分と共有されている記事を表示します。詳細を表示するには、記事のリンクを選択します。
- 5. リストでオンボーディングケースタスクを選択します。
ケースタスクごとに次の詳細が表示されます。
 - ケース番号、親、またはタスクが関連付けられている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: 簡単な説明と詳細なケースの説明を提供します。[さらに表示] を選択して、ケースに関連するすべての詳細を表示します。
 - 共有記事: 自分と共有されている記事を表示します。詳細を表示するには、記事のリンクを選択します。
 - 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使用できる、事前定義された推奨アクションを使用します。

推奨アクションは、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。

- コンシューマー向け サービスブリッジ 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。
- データインポートの推奨アクション。

コンシューマー向けインストールサービスブリッジ

次の推奨事項を利用できます。

- この推奨事項では、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:
 - このタスクのレコードを開きます。
 - [関連ナレッジ] 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。
- 失敗したセットアップ サービスブリッジ 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を支援する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。
 - 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す場合は、[はい] を選択します。
 - ドロップダウンリストに表示されるエラーメッセージを選択します。
 - サービスブリッジのバージョンが 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サポートを受ける必要があります。[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: [アサイン] をクリックして推奨ユーザーをアサインし、サービスブリッジ インストールタスクの [アサイン先] フィールドに自動入力します。
- 連絡先の推奨事項: [アサイン] をクリックして推奨連絡先をアサインし、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、問題を解決する方法の説明が表示されます。ナレッジベース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。エラーが解決されたら、[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

次の推奨事項を利用できます。

- **コンシューマーの登録:** この推奨事項では、アカウントのオンボーディングプロセス中にコンシューマーがサービスブリッジ プロバイダーに登録する方法について説明します。
 - [登録の開始] 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) と顧客の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。コンシューマーレコードが登録テーブルに作成され、登録プロセスが開始されます。登録プロセスは、アカウントのオンボーディングプロセスを中断することなくシームレスに行われます。
- **失敗したセットアップ サービスブリッジ 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を支援するガイド付きディジジョンツリーです。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。
 - 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す場合は、[はい] を選択します。
 - ドロップダウンリストに表示されるエラーメッセージを選択します。
 - サービスブリッジのバージョンが 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サポートを受ける必要があります。[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。

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、[サービスブリッジ コンシューマーの登録および構成] タスクの [アサイン先] フィールドに自動入力します。

選択内容に応じて、問題を解決する方法の説明が表示されます。ナレッジベース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。エラーが解決されたら、[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を順を追って説明します。
- 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。
- データインポートエラー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場合は、[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、問題を解決する方法の説明が表示されます。エラーが解決されたら、[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成功シナリオを作成する

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. 次のように移動する。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 > **All** (すべて)。
3. **[New]** 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 (Create New Account Onboarding Case)] 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. [Create successful play] 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. [オンボーディングケース] サブカテゴリを選択し、[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。
Impact Initiative が開始され、このアカウントに対して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ケースページの関連アイテムコンポーネント

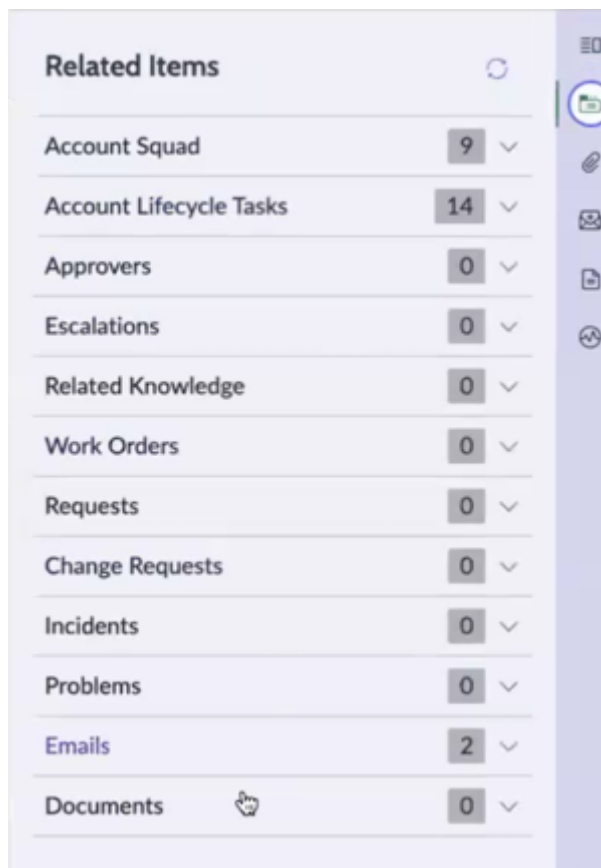
関連アイテムコンポーネントは、アカウントのオンボーディングケースに関連付けられた関連リストアイテムへのアクセスを提供します。

関連アイテムコンポーネントは、拡張可能なアコーディオン形式を使用します。目的のリストを展開して、関連アイテムを表示できます。このコンポーネントには、リスト内のアイテム数を示すアイコンも表示されます。

アカウントスクワッド、アカウントライフサイクルタスク、メール、ドキュメント、プロジェクトなど、いくつかの関連アイテムが表示されます。関連アイテムには、次のアクションが含まれます。

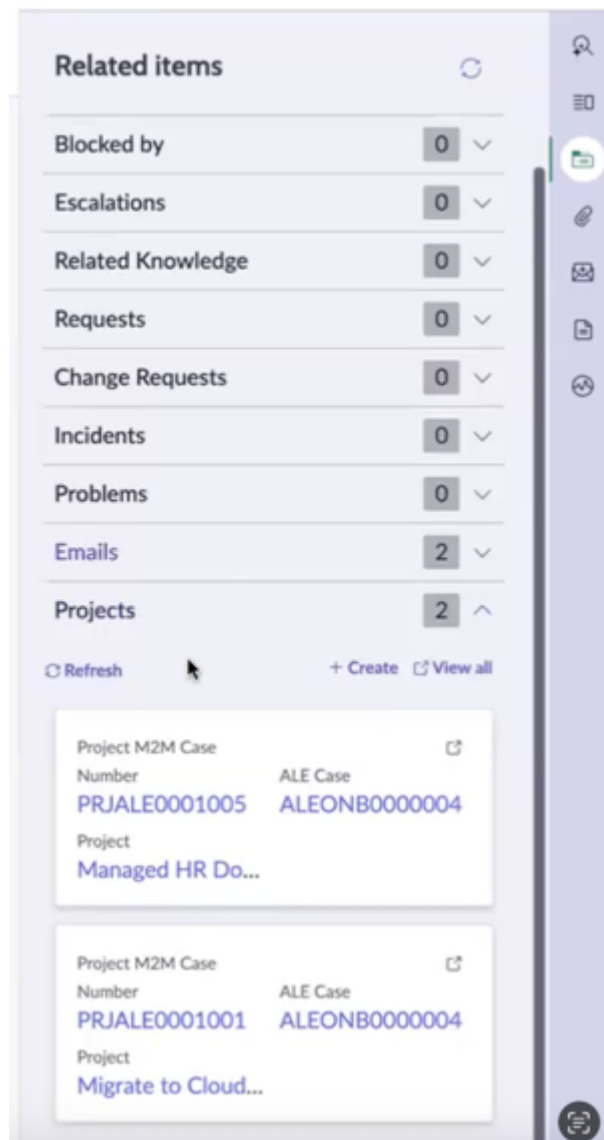
- 作成:新しいアイテムの作成に使用できるサブタブに空白のレコードを開きます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

ドキュメント:この関連アイテムコンポーネントを使用すると、ドキュメントを効率的に作成および管理できます。ドキュメント関連アイテムは、`com.snc.platform_document_management` プラグインをインストールしている場合にのみ表示されます。



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

プロジェクト:戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) により、デジタルトランスフォーメーションを活用して、より多くの顧客価値をより迅速に推進できます。戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) がインストールされている場合は、次に示すように、[関連アイテム] リストに [プロジェクト] アイテムが表示されます。



アカウントのオンボーディングケースのプロジェクトを作成すると、ケースはプロジェクトテーブルにマッピングされます。

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に関するナレッジベース記事がいくつか提供されています。

次のように移動する。 **All (すべて)** > ナレッジ > アドミニストレーション > ナレッジベース をクリックし、[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。

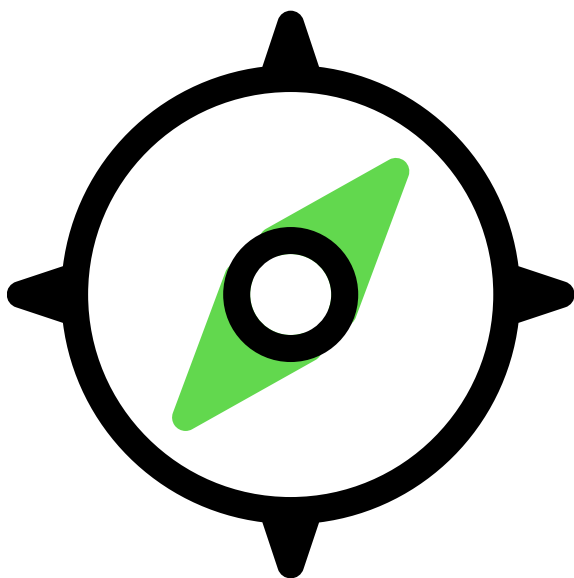
- データ検証支援レコードを作成する方法: この記事では、データインポートステージで検証プロセスを自動化するために使用できるデータ検証支援レコードを作成する方法について説明します。
- オンボーディングケースとプレイブックのトリガーを構成する方法: この記事では、アカウントのオンボーディングケースとプレイブックのトリガーを構成する方法について説明します。
- サービスブリッジ for Providers でリモート選択定義を作成する方法: この記事では、プロバイダーとして、コンシューマーがインスタンスから選択データをリアルタイムで取得できるようにするリモート選択フィールドを定義する方法について説明します。
- サービスブリッジ for Providers のリモート カタログでリモート レコード プロデューサーを作成する方法: この記事では、プロバイダーのサービスブリッジ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てアカウント オンボーディング ブレイブックに追加するために必要な手順の一覧について説明します。
 - ALE タスクの [関連するナレッジ] タブに KB を添付する方法: この記事では、アカウントオンボーディングタスクの [関連ナレッジ] タブにナレッジ記事を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の詳細な手順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 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) ブレイブック内で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。
 - サービスブリッジ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サービスブリッジ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の設定方法: 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設定するために必要な手順について説明します。
- i 注:** すべてのお客様が、これらのナレッジベース記事を表示できます。記事へのアクセスを制限する場合は、記事に移動し、[読込不可] フィールドで記事にアクセスできないユーザーロールを選択します。

カスタマーサクセス

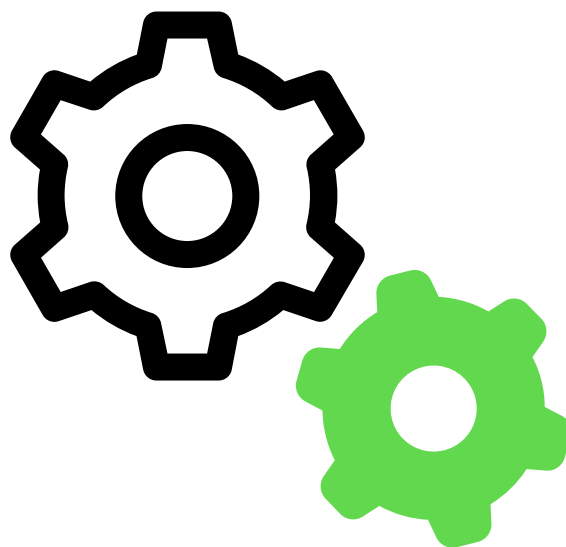
共通の目標を達成するための目標、成果、マイルストーン、および計画を定義して追跡します。

探索



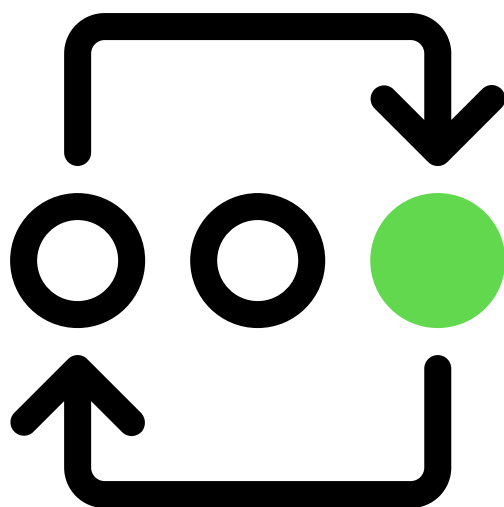
カスタマーサクセス (CS) ソ
リューションの詳細を見る

構成



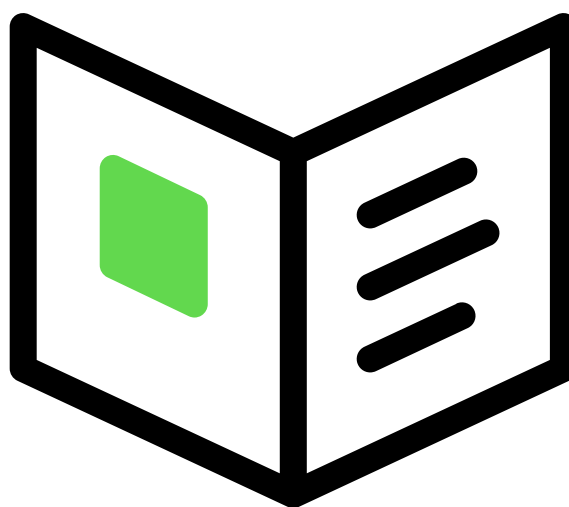
カスタマーサクセス (CS)
オブジェクトを構成する

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

カスタマーサクセスの詳細

組織がカスタマーサクセス (CS) ソリューションを使用して、顧客と連携し、成功事例を実施すること
でリスクを軽減し、拡張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 ソリューションにより、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、実行可能な結果をもたらすのに役立つ、関係に重点を置いた戦略を策定できます。カスタマーサクセスマネージャーは、成功目標を定義して追跡し、文書化された成功計画を使用して、価値が確実に提供されていることを確認できます。価値と成功の両方の成果を推進することで、カスタマーサクセスは次のことが可能になります。

- 顧客ロイヤルティと維持を促し、製品の採用だけでなく、顧客の習熟度も保証します。
- 収集し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、顧客離れを減らします。
- 生涯顧客価値と年間経常収益の向上

カスタマーサクセス (CS) ワークフロー

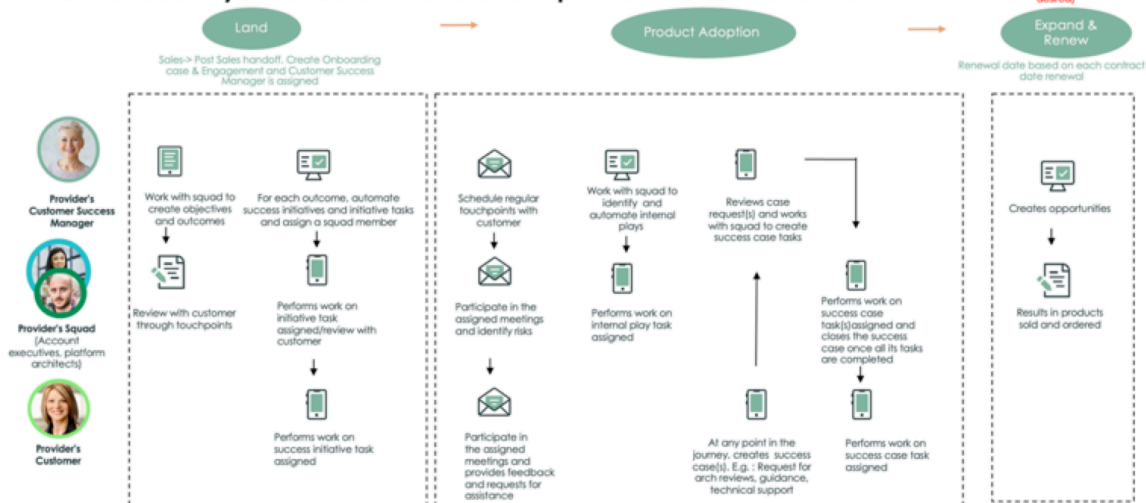
カスタマーサクセスには次のものが含まれます。

- カスタマーサクセス (CS) データモデルとレコード
- カスタマーサクセスポートフォリオの概要
- 健全性とリスクのフレームワーク
- リスクポートフォリオの概要
- エンゲージメントワークスペースページ
- プレイブックを使用したプロセスベ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
- カスタマーサクセス (CS) プレイブック
- 成功ブループリント
- スケジュール設定済みのタッチポイントとタッチポイントプランナー

次の図は、カスタマーサクセスジャーニーに関連するさまざまな手順を示しています。

Customer Success Journey

Post Sales activity once account is created and products and services are sold



健全性フレームワーク

主要なビジネスおよび運用インジケータと、それらがエンゲージメントの全体的な健全性に与える影響を定義します。

カスタマーサクセスマネージャーは、健全性スコアを使用して、エンゲージメントのステータス (安定しているか低下しているか) を評価できます。主要なビジネスおよび運用インジケータを使用して、契約上のニーズに基づいて、グローバルレベルで、または特定のエンゲージメントのパフォーマンスを定義および測定できます。エンゲージメントの健全性スコアは、インサイトを提供し、カスタマーサクセスマネージャーが傾向を特定し、必要に応じてアクションを実行するのに役立ちます。

健全性スコアは、CSAT スコア、製品の使用状況などのさまざまなメトリクスを使用して計算できます。たとえば、次のメトリクスを使用してエンゲージメントの健全性スコアを計算できます。

メトリクス	重み付け
CSAT スコア	20%
製品使用率	30%
ライセンスの使用状況	10%
プロモータの数 (NPS スコア)	20%
製品 X に対して作成された注文の数	20%

エンゲージメントの健全性スコアは、これらすべてのメトリクスの総重み付けです。健全性スコアを計算するためのメトリックを構成する方法の詳細については、[エンゲージメント健全性定義のセットアップ](#) を参照してください。

[サクセスポートフォリオダッシュボード](#)では、特定のエンゲージメントまたはすべてのエンゲージメントの健全性スコアを表示できます。

リスクフレームワーク

リレーショナルリスクを一元化、追跡、監視し、顧客離れを減らします。リスクシグナルを特定し、反復可能な修復計画を作成します。

リスクはエンゲージメントの健全性に影響を及ぼし、拡大や更新の可能性を危険にさらす可能性があります。カスタマーサクセスマネージャーは、リスクシグナルを使用してエンゲージメントに関連するリスクを記録および管理し、適切なアクションを実行できます。リスクシグナルは、インサイトを提供し、カスタマーサクセスマネージャーが傾向を特定して評価するのに役立ちます。

リスクシグナルは次のとおりです。

- 手動で作成されます。「[リスクシグナルを作成](#)」を参照してください。
- しきい値に違反した場合、または特定の条件が満たされた場合に自動的に生成されます。「[エンゲージメントリスク定義のセットアップ](#)」を参照してください。

次のリストは、リスクシグナルが生成されるいくつかのサンプルユースケースを示しています。

- 製品の CSAT サーベイ結果が X% 却下されました
- NPS が 7 に減少
- ライセンス使用率が 50% 未満
- 製品/アカウントの P1 ケースの数が x% 増加しました
- 成果の期限を過ぎました
- 機会の正味 ACV は X% 減少します

カスタマーサクセスエージェントは、[アクティブなリスクシグナル] ページでリスクシグナルを監視できます。詳細については、「[リスクレポートフォリオダッシュボード](#)」を参照してください。

成功ブループリントテンプレート

成功ブループリントテンプレートを使用して、特定の製品の目標と結果が事前定義されたテンプレートを作成します。この機能により、エンゲージメントの作成時に製品の目標と結果を関連付けるプロセスを簡素化できます。

サクセスブループリントテンプレートを使用すると、カスタマーサクセスマネージャーは、ポートフォリオのエンゲージメントについて適切な目標と成果が達成されていることを確認できます。以下を行うことができます：

- 共通の成功目標と成果を作成し、顧客のニーズに合わせてカスタマイズします。
- タイムラインビューで目標、成果、イニシアチブを整理し、アクセスしやすくします。

テンプレートは、目標と結果を作成するための標準化されたアプローチを提供し、手動のオーバーヘッドを削減します。また、カスタマーサクセスマネージャーが顧客にとって重要な目標について話し合い、特定するためのガイドラインも提供します。詳細については、「[成功ブループリントテンプレートを作成する](#)」を参照してください。

タッチポイントについて

カスタマーサクセスエージェントは、エンゲージメントのライフサイクル中に定期的なタッチポイントをスケジュールして、進捗状況を評価し、フィードバックを提供し、ガイダンスを提供できます。

タッチポイントは、エンゲージメントライフサイクルのさまざまな段階にあるプロバイダーと企業顧客の間の会話をサポートするために使用されます。タッチポイントは、内部と外部の両方の会議メモをキャプチャして整理し、すべてのコミュニケーションとアクションアイテムを効率的に追跡し、後で参照できるように簡単にアクセスできるようにするのに役立ちます。

タッチポイントユーザーロール

ユーザーロール	説明
成功エージェント	タッチポイントと会議レコードを作成、読み取り、更新できます。
サクセスカスタマー	タッチポイント、会議レコードを作成および更新し、会議をスケジュールできます。

「[タッチポイントホームページ](#)」を参照してください。

詳細をご覧ください。

カスタマーサクセス (CS) プレイブック

カスタマーサクセスエージェントは、プレイブックを使用して、予定および予定外のアクティビティ、成功、および更新プロセスを定義できます。

プレイブックはステップバイステップのガイダンスを提供し、含める必要がある複数のステージとアクティビティが含まれています。カスタマーサクセスエージェントは次のことを実行できます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するために必要な作業を実行する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、プレイブックをクローズします。

プレイブックのレイアウトとコンポーネントの詳細については、「[<リンクを追加>](#)」を参照してください。次のプレイブックを利用できます。

- 成功ケースプレイブック
- 内部プレイブック
- 更新プレイブック

成功ケースプレイブック

成功ケースプレイブックを開始点として使用して、組織内の成功プロセスを定義します。このプレイブックには、事前定義されたアクティビティを含む 1 つ以上の成功ケースタスクを含めることができます。

成功ケースプレイブックは、次の 3 つのステージで構成されています。

- 開始:エンゲージメントの成功ケースレコードを作成し、コア情報を入力します。
- 支援:成功ケースに関連する成功タスクを作成します。このステージでは、目標とする結果、アクションプランを定義し、会議を作成できます。
- クローズ:すべての成功タスクが完了したら、プレイブックをクローズします。

プレイブックのレイアウトとさまざまなカードの詳細については、「[プレイブックのレイアウトと機能](#)」を参照してください。成功ケースプレイブックの作成方法については、「[成功ケースプレイブックの作成](#)」を参照してください。

内部プレイブック

内部プレイブックを開始点として使用して、エンゲージメントのライフサイクル中に顧客がアクセスできない予定または予定外のアクティビティを定義します。このプレイブックには、事前定義されたアクティビティを含む 1 つ以上の内部プレイタスクを含めることができます。

内部プレイブックは、次の 3 つのステージで構成されています。

- 開始:エンゲージメントの内部プレイレコードを作成し、コア情報を入力します。
- アクションプランの定義:この内部プレイのステップとタスクを指定します。
- レビューとクローズ:プレイブックをレビューし、すべての内部プレイタスクが完了したらクローズします。

内部プレイブックの作成方法については、「[内部プレイブックを作成する](#)」を参照してください。

更新プレイブック

更改プレイブックを使用して、組織内のアカウント更改プロセスを定義します。このプレイブックは、契約更新を促進し、顧客維持率を向上させるために使用されます。

更新プレイブックは、次のステージで構成されています。

- 開始
- 機会を評価
- 連絡
- 機会を追跡
- レビューとクローズ

更新プレイブックの作成方法については、「[更新プレイブックを作成](#)」を参照してください。

カスタマーサクセスの構成

オンボーディングケースが作成された後、エンゲージメントを作成し、サクセスプレイを構成し、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できます。

このセクションでは、以下について説明します。

- [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](#)
- [内部プレイブックを作成する](#)
- [成功ケースプレイブックの作成](#)
- [更新プレイブックを作成](#)
- [リスクシグナルからソリューションへの関係を定義](#)
- [成功ブループリントテンプレートを作成する](#)
- [データコンテキストエンジンのセットアップ](#)
- [エンゲージメント健全性定義のセットアップ](#)
- [エンゲージメントリスク定義のセットアップ](#)
- [Microsoft Dynamics CRM との統合](#)

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、顧客の目標と結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ステータスのビューを内部および外部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 (CS) 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を推進するのにも役立ちます。

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、[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。

エンゲージメントフォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	エンゲージメントの一意の番号がシステム生成されました。
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要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要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。
ステータス	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。 ◦ 新規 ◦ 定義 ◦ 進行中 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
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 ◦ 養子縁組 ◦ 展開 ◦ 更改 ◦ 紛失
認識された健全性	エンゲージメントの健全性の認識。次のいずれかを選択できます。 ◦ 不明 (これがデフォルトです) ◦ 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初期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	顧客の最初の本稼働日。
更新日	顧客契約の更新日。

フィールド	説明
Title (役職)	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必要があ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。
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ています。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. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての目標 をクリックし、[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。

成功目標フォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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	目標の背後にある運転カテゴリの理由。
ステータス	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。

フィールド	説明
	◦ 新規 ◦ 定義 ◦ 進行中 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	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。 ◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル済み
優先度	他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。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 低 ◦ 非常に低い
開始予定	この目標に向けた作業の予定開始日。
計画的停止	この目標に向けた作業の中止予定日。
Title (役職)	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。
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

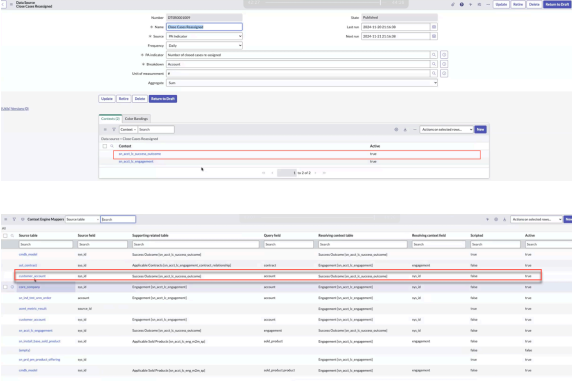
成果は、成功目標の測定可能な要素です。成果は測定可能かつ実行可能であり、Now Platform 内またはサードパーティの統合ツールを使用して監視できます。

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての結果 をクリックし、[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。

成果フォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意的システム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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。
Owner (オーナー)	この成果の達成度の追跡を担当する内部の人物。
ステータス	成果のステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	このアウトカムの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル済み
優先度	他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。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 低 ◦ 非常に低い
開始予定	この成果に向けた作業の予定開始日。
計画的停止	この成果に向けた作業の停止予定日。
Title (役職)	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。

フィールド	説明
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。
単位	この成果の測定単位。
トラッキング方法	この結果のトラッキング方法。 ◦ 手動: 測定単位と値を手動で入力します。 ◦ メトリクス: リストからメトリクスを選択します。データソースとコンテキストエンジンのマッピングが構成されている場合、値は自動的に入力されます。 注: 次の場合、メトリクス値は自動的に入力されます。 ▪ データソースのコンテキストは、成功結果テーブルを指すように構成する必要があります。「データソースの定義」を参照してください。 ▪ ソーステーブルと解決コンテキストテーブルが正しく構成されている必要があります。「コンテキストエンジンマッパーの設定」を参照してください。
	
基準値	この結果の開始点または基準値。
ターゲット値	達成すべきターゲット値。
現在の値	成果の現在の値。

4. [保存] をクリックして、新しい成果を作成します。

成功イニシアチブを作成する

成功をサポートするために、内部または外部のタスクのセットを計画して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、事前定義された一連のステージとフィールドがあります。プロセスオートメーションデザイナーを使用して、これらのステージを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. 次のように移動する。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 **Customer Success** > 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、関連付けるこのイニシアチブ の成功結果 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主要な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 ◦ 養子縁組 ◦ 技術ガイダンス
ステータス	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。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	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。 ◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル済み

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。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 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。
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. [コラボレーションと完了] 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. [要約して閉じる] ステップで、次の詳細を入力します。
 - クローズコード:レコードがクローズされ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
 - キャンセル済み
 - クローズメモ:このイニシアチブがクローズされようとしている説明を入力します。
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することも、ケースから関連情報をコピーして貼り付けることもできます。[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。

- ディスカッション: [ディスカッション] をクリックして、このイニシアチブに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- 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。
- イニシアチブをクローズ: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。
- 成功プレイを作成:成功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。
- メール:アクティビティストリームを開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] をクリックします。

i 注: メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

成功イニシアチブをクローズまたはキャンセルする

成功イニシアチブとすべての関連タスクをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべてのイニシアチブ をクリックし、キャンセルする成功イニシアチブを開きます。
3. [レコードの詳細] をクリックして、成功イニシアチブフォームを表示します。
4. 要件に応じて、ステータスを [キャンセル] または [クローズ済み] に変更します。
クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。
5. すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] をクリックします。
6. 確認ウィンドウで [はい] をクリックして続行します。
成功イニシアチブと関連するすべての子タスクがキャンセルまたはクローズされ、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

i 注：成功したイニシアチブをクローズする前に、関連するすべての子タスクをクローズまたはキャンセルする必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、成功イニシアチブのクローズに進む必要があります。

タッチポイントを作成

タッチポイントを作成して、エンゲージメントの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、同期会議、レビューなどを行う場合があります。タッチポイントは、こうしたディスカッションをキャプチャしてサポートし、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示したり、サポートを求めたり、特定の目標の詳細を要求したりできます。

手順

1. 次のように移動する。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. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント。
3. タッチポイントを追加するエンゲージメントを開きます。
4. ドロップダウンリストから タッチポイント を選択します。
5. 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

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意的システム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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。 ◦ 一般的な会話 ◦ 価値とアダプション ◦ 拡大の機会 ◦ 更新サポート
ステータス	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。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	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。 ◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止

フィールド	説明
	- 完了 - キャンセル済み
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。 - クリティカル - 高 - 中 - 低 - 非常に低い
期日	タッチポイントを完了させる必要のある日付。
製品	このタッチポイントが関連する製品。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すチェックボックスをオンにします。
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。
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	カスタマーに提供する必要のある追加情報。

i 注: [会議の日付] フィールドと [会議タイプ] フィールドは、Yokohama リリースから廃止されました。

6. 「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。

リスクシグナルを作成

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

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、対処する前に評価する必要があります。たとえば、外部システムからカスタマーサクセスマネージャーに不足情報にフラグを立て、カスタマーサクセスマネージャーは内部プレイを使用して問題に対処できます。リスクの影響が小さい場合、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ができます。

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべてのリスクシグナルと問題レコード をクリックし、[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。

リスクシグナルフォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意的システム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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。
ステータス	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。 ◦ 新規 ◦ [Active (アクティブ)] ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
優先度	他のリスクシグナルと比較した、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。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 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	これがリスクか問題かを示します。
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。
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。

フィールド	説明
	◦ マニュアル ◦ オートメーション ◦ Integration (統合)
テーブル	リスクシグナルレコードで使用す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。
Scope (スコープ)	このリスクシグナルがカスタマーサクセスとオンボーディングのどちらに関連しているかを示します。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
確率	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 ◦ High (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。
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。

ALE 定義レコードを作成する

ALE 定義レコードを作成して、サクセスプレイ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します。

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > **ALE 定義** をクリックし、[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。

ALE 定義フォーム

フィールド	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構成する必要があります。
カテゴリ	サクセスプレイ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。
ステータス	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。 ◦ ドラフト ◦ 公開済 ◦ クローズ済み ◦ キャンセル済み
順序	ワークフローランチャーページにカテゴリを表示する順序を指定します。
Title (役職)	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。
説明	説明を入力して、このワークフローランチャーアイテムの目的を指定します。

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、サクセスプレイ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. 次のように移動する。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 **Customer Success** > **ALE 選択肢** をクリックし、[新規] をクリックします。
3. ALE 選択肢の名前を入力します。
4. リストから カテゴリを **ALE 定義レコード** として選択します。
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、自動アクションを作成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

このタスクについて

Impact Plays では、フローデザイナーとプレイブックを使用して、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、手動または完全自動化が可能です。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サクセス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. 次のように移動する。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、[成功プレイを作成] 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。
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。
サクセスプレイ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、完了したことを示す作業メモが更新されます。

- i 注:** 成功プレイの作成を開始すると、成功プレイのステータスを追跡する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、[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。[成功ランチャー通知 (Success Launcher Notifiers)] ページでステータスを確認できます。

Impact Initiative 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

フィールド	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。
ステータス	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。 ◦ ドラフト ◦ 公開済 ◦ クローズ済み ◦ キャンセル
Title (役職)	この定義レコードのタイトルを入力します。
説明	この定義レコードの説明を入力します。

4. [Submit (送信)] を選択します。

内部プレイブックを作成する

内部プレイブックを作成して、エンゲージメントのライフサイクル中に顧客がアクセスできない予定または予定外のアクティビティを定義します。このプレイブックは、組織で必要な内部プロセスを定義するための開始点です。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、[新規] をクリックします。
3. 開始フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。
 - エンゲージメントを選択:[番号] フィールドには、内部プレイの一意の番号が自動的に入力されます。[エンゲージメント] フィールドで、内部プレイブックを作成するエンゲージメントを選択し、[続行] をクリックします。内部プレイブックレコードが作成されます。
 - コア情報の入力:このページで、成功ケースレコードの詳細を入力し、[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移動します。このフォームの詳細については、[内部プレイブックレコードの作成](#) を参照してください。
 - スクワッドを追加する: 内部プレイと関連アクティビティに関与する 1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、[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。
4. アシストフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。
 - アクションステップを策定する:このプレイブックのアクションプランを指定します。これは作業メモに表示されます。[送信] をクリックして続行し、次のアクティビティに進みます。アクションプランは、プレイブックの [アクティビティストリーム] セクションに作業として表示されます。

- 関連作業: [タスクの作成] をクリックして、内部プレイタスクを作成します。このフォームの詳細については、[内部プレイタスクの作成](#) を参照してください。

i 注: このページには、[新規]、[進行中]、または [一時停止] ステータスの内部プレイタスクが表示されます。次のアクティビティに進むには、[ステータス] を [完了] または [キャンセル] に更新します。すべての内部プレイタスクをクローズまたはキャンセルしたら、[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。

5. [Review & Close] では、次のアクティビティを実行できます。

- 最終結果の通知: このプレイブックの最終結果を説明するコメントを入力します。[送信] をクリックして続行し、次のアクティビティに進みます。
- レコードのクローズ: ドロップダウンリストから [クローズコード] を選択し、このプレイブックのクローズメモを選択して、[完了としてマーク] をクリックします。

6. すべてのアクティビティが完了したら、[閉じる] をクリックします。 内部プレイブックのステータスが [クローズ済み] に設定され、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

i 注: 内部プレイブックの作成後にプレイブックをクローズまたはキャンセルすると、保留中のアクティビティとレーンがすべて自動的にキャンセルされ、プレイブックのステータスが [キャンセル] に設定されます。

内部プレイブックレコードの作成

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されているアクティビティまたは予定されていない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、エンゲージメントのライフサイクル中に顧客が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 日から 120 日前にトリガーできます。これにより、契約が更新または延長される可能性を高める一連の計画された内部アクションを開始できます。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を含むプレイブックに従います。

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、[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。

内部プレイフォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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	内部プレイが関連付けられているエンゲージメントレコード。

フィールド	説明
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。
ステータス	内部プレイのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	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。 ◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル済み
優先度	他のものと比較した場合の、この内部プレイの優先度。次のいずれかを選択できます。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 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。
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	この社内プレイに関する社内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。「[内部プレイタスクの作成](#)」を参照してください。
- [ディスカッション] をクリックして、この内部プレイに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。この内部プレイのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディス

カッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。

- メール:アクティビティストリームを開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] をクリックします。

i 注: メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

内部プレイタスクの作成

内部プレイが開始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. 次のように移動する。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 **Customer Success** > 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。

内部プレイフォーム

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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。
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。
ステータス	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。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	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。

フィールド	説明
	◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル済み
優先度	他のタスクと比較した、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。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 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。
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	この社内プレイに関する社内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。

次のタスク

- [ディスカッション] をクリックして、この内部プレイタスクに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#)を参照してください。

内部プレイをクローズまたはキャンセルする

内部プレイとすべての関連タスクをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、キャンセルする内部プレイを開きます。
3. [レコードの詳細] をクリックして、内部プレイレコードフォームを表示します。
4. 要件に応じて、ステータスを [キャンセル] または [クローズ済み] に変更します。
クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。
5. すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] をクリックします。
6. 確認ウィンドウで [はい] をクリックして続行します。
内部プレイと関連するすべての子内部プレイタスクがキャンセルまたはクローズされ、[進行状況] が [完了] に設定されます。

i 注:

- 内部プレイをクローズする前に、関連する子タスクが開いていないことを確認する必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、内部プレイタスクのクローズに進む必要があります。
- 内部プレイをキャンセルしようとする、すべての子タスクがキャンセルされることを示す確認メッセージが表示されます。[はい] をクリックして続行し、内部プレイをキャンセルします。

成功ケースプレイブックの作成

成功ケースプレイブックを作成して、エンゲージメントのサポートに必要な予定アクティビティと予定外のアクティビティを定義します。成功ケースプレイブックは、組織で必要な成功プロセスを構成するための出発点です。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての成功ケース をクリックし、[新規] をクリックします。
3. 開始フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。
 - エンゲージメントを選択:[番号] フィールドには、成功ケースの一意的番号が自動的に入力されます。[エンゲージメント] フィールドで、成功ケースを作成するエンゲージメントを選択し、[続行] をクリックします。成功ケースレコードが作成されます。
 - コア情報の入力:このページで、成功ケースレコードの詳細を入力し、[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移動します。このフォームの詳細については、[成功ケースレコードを作成する](#) を参照してください。
 - スクワッドを追加する:成功ケースと関連アクティビティに関与する 1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、[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。
4. アシストフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- 。意図した結果の通知:このプレイブックの予想される結果を説明するコメントを入力します。[送信] をクリックして続行し、次のアクティビティに進みます。
- 。アクションプランの定義:このプレイブックのアクションプランを指定します。これは作業メモに表示されます。[送信] をクリックして続行し、次のアクティビティに進みます。
- 。関連会議:この成功ケースの会議を作成します。詳細については、「<会議を作成>」を参照してください。

i 注: [関連する会議] ページに表示される [ドラフト] または [スケジュール済み] ステータスの会議。次のアクティビティに進むには、[ステータス] を [完了] または [キャンセル] に更新します。すべての会議がクローズまたはキャンセルされたら、[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むことができます。

- 。関連作業:[タスクを作成] をクリックして、成功ケースタスクを作成します。このフォームの詳細については、[成功ケースタスクを作成する](#) を参照してください。

i 注: [新規]、[進行中]、または [一時停止] ステータスの成功ケースタスクは、[関連会議] ページに表示されます。次のアクティビティに進むには、[ステータス] を [完了] または [キャンセル] に更新します。すべての成功ケースタスクをクローズまたはキャンセルしたら、[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。

5. レビューおよびクローズフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- 。最終結果の通知:このプレイブックの最終結果を説明するコメントを入力します。[送信] をクリックして続行し、次のアクティビティに進みます。
- 。レコードのクローズ:ドロップダウンリストから [クローズコード] を選択し、このプレイブックのクローズメモを選択して、[完了としてマーク] をクリックします。

6. すべてのアクティビティが完了したら、[成功ケースをクローズ] をクリックできます。成功ケースレコードのステータスが [クローズ 済み] に設定され、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

i 注: 成功ケースプレイブックの作成後にプレイブックをクローズまたはキャンセルすると、保留中のアクティビティとレーンがすべて自動的にキャンセルされ、プレイブックのステータスが [キャンセル] に設定されます。

成功ケースレコードを作成する

成功ケースを作成して、エンゲージメントをサポートするため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、エンゲージメントのライフサイクル全体にわたって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、プロバイダーが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実行する予定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がありますが、成功ケースの性質と作成理由に基づくことができます。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. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての成功ケース をクリックし、[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

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意的システム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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。
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 ◦ トレーニング
ステータス	成功ケースのステータス。次のいずれかを選択できます。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	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。 ◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル済み
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。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 低 ◦ 非常に低い
期日	成功ケースを完了させる必要のある日付。

フィールド	説明
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。
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	カスタマー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することも、ケースから関連情報をコピーして貼り付けることもできます。[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

- [ディスカッション] をクリックして、この成功ケースに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#)を参照してください。

成功ケースタスクを作成する

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、内部のステークホルダーや外部の顧客が表示できるようにする必要があります。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > 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

フィールド	説明
[Number (番号)]	オンボーディングケースレコードの一意的システム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられている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
ステータス	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。 ◦ 新規 ◦ 進行中 ◦ 一時停止 ◦ キャンセル済み ◦ クローズ済み
進捗状況	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。 ◦ 未開始 ◦ オントラック ◦ リスクあり ◦ 一時停止 ◦ 完了 ◦ キャンセル済み
優先度	他の成功ケース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。 ◦ クリティカル ◦ 高 ◦ 中 ◦ 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。

フィールド	説明
顧客に表示可能	成功ケースタスクを顧客に表示する必要がある場合は、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。
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	カスタマー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す。

5. [保存] をクリックして、新しい成功ケースを作成します。

次のタスク

- [ディスカッション] をクリックして、この成功ケースタスクに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#) を参照してください。

成功ケースをクローズまたはキャンセルする

成功ケースとすべての関連タスクをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべての成功ケース をクリックし、キャンセルする成功ケースを開きます。
3. [レコードの詳細] をクリックして、成功ケースフォームを表示します。
4. 要件に応じて、ステータスを [キャンセル] または [クローズ済み] に変更します。クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。
5. すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] をクリックします。
6. 確認ウィンドウで [はい] をクリックして続行します。
成功ケースと関連するすべての子の成功ケースタスクがキャンセルまたはクローズされ、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

- i 注:** 成功ケースをクローズする前に、関連するすべての子タスクをクローズまたはキャンセルする必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、成功ケースのクローズに進む必要があります。

更新プレイブックを作成

更改プレイブックを作成して、契約更新を簡素化し、拡大の機会を特定するためのプロセスを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。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. 選択 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、リスト内のエンゲージメントをクリックします。
3. **[Create successful play]** をクリックします。
4. [カテゴリ] ドロップダウン リストから [成功サポート] を選択します。
5. [サブカテゴリ] セクションで、[簡易リニューアル再生] を選択し、[次へ] をクリックします。
6. 期日を指定し、[アサイン先] フィールドでユーザーを選択して [完了] をクリックします。
確認メッセージが表示され、更新プレイブックレコードが作成されます。
7. 選択 **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックして、新しく作成された更新プレイブックを表示します。
8. 作成した更新プレイブックをクリックして、プレイブックの最初のステージを表示します。
9. 開始フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。
 - コア情報の入力:この更改プレイブックに関連付ける契約を選択し、[カテゴリ] フィールドで [拡張と更改のサポート] を選択します。他の必須フィールドに情報を入力し、[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移動します。
 - スクワッドを追加する:更新プレイブックアクティビティに関与する 1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、[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。
10. 機会の評価フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。
 - 契約レコードの表示:選択した契約の詳細が表示されます。[レコードを開く] をクリックして、契約の詳細を確認します。[既読にする] をクリックして、次のアクティビティに進みます。
 - エンゲージメントの評価:このプレイブックの一部として実行する必要があるアクションを入力し、[送信して続行] をクリックして次のアクティビティに進みます。指定したアクションは、アクティビティストリームに作業メモとして表示されます。
11. コミュニケーションフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。
 - 更新機会の連絡:このアクティビティでは、契約承認者または事業主に契約を更新するためのメール要求を送信できます。サンプルのメールテンプレートが提供されています。必要に応じて変更し、[メール送信] をクリックします。

注:

- このアクティビティでは、アクティビティストリームに作業メモとして表示される内部プレイタスクを作成します。レコードを表示するには、内部プレイタスクリンクをクリックします。[メール送信] をクリックすると、このタスクのステータスが [クローズ済み] に設定され、[クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドが更新されて、メールが送信されたことが示されます。
- [メールをスキップ] をクリックすると、内部プレイタスクのステータスが [キャンセル] に設定され、内部プレイタスクがキャンセルされます。

- 機会を作成: このアクティビティでは、契約の新しい機会を作成できます。このアクティビティでは、内部プレイタスクを作成します。次のステージに進むために、必要に応じてタスクの詳細を更新します。[レコードを開く] をクリックして、内部プレイタスクを表示します。オポチュニティの詳細を確認し、ステータスを [クローズ済み] または [キャンセル] に更新して、[このアクティビティ をクローズ] をクリックして次のステージに進みます。

12. 機会の追跡フェーズで、契約の詳細を確認します。

[レコードを開く] をクリックして必要に応じて変更を加えるか、[既読にする] をクリックして次のステージに進みます。

13. [Review & Close] では、次のアクティビティを実行できます。

- 更改の最終結果を連絡する: 最終的な更改結果を説明する詳細を入力し、[送信] をクリックして次のアクティビティに進みます。最終的な成果情報は、アクティビティストリームに作業メモとして表示されます。
- レコードのクローズ: ドロップダウンリストから [クローズコード] を選択し、このプレイブックのクローズメモを選択して、[完了としてマーク] をクリックします。

14. すべてのアクティビティが完了したら、[閉じる] をクリックします。

更新プレイブックのステータスが [クローズ済み] に設定され、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

- i** 注: 更新プレイブックの作成後にプレイブックをクローズまたはキャンセルすると、保留中のアクティビティとレーンがすべて自動的にキャンセルされ、プレイブックのステータスが [キャンセル] に設定されます。

リスクシグナルからソリューションへの関係を定義

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. [すべて] 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] 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

フィールド	説明
[Number (番号)]	レコードに対する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ています。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

フィールド	説明
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、関係を定義する内部プレイまたは成功ケースを選択します。
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に提案されたソリューションを表示できます。

成功ブループリントテンプレートを作成する

事前定義された成功目標と結果を含む成功ブループリントテンプレートを作成します。

始める前に

- 必要なロール: `sn_acct_lc.success_template_owner`、`sn_acct_lc.success_template_approver`
- `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` システムプロパティは **True** に設定する必要があります。

手順

1. テンプレート所有者 (`sn_acct_lc.success_template_owner`) ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 次のように移動する。 **All (すべて) > Customer Success > 成功目標テンプレート**。
3. テンプレートの名前とタイトルを入力します。
4. [製品] ドロップダウンリストで、CMDB モデルリストから、この成功目標が適用される製品を選択します。
5. [目標フレームワーク] セクションでは、次の操作を実行できます。
 - これをエンゲージメントの必須目標として設定するには、[必須] チェックボックスをオンにします。
 - [ドライバー] フィールドの横にある  アイコンをクリックして、このテンプレートの主要なドライバーを追加します。選択したドライバーは、関連する製品の健全性スコアとリスクスコアの計算に使用されます。
-  **注:** 成功目標が必須としてマークされている場合、関連する製品のエンゲージメントを作成するときに自動的に選択されます。
6. [Save (保存)] をクリックします。
次のステップは、成果テンプレートの作成です。
7. [成果テンプレート] 関連リストに移動し、[新規] をクリックします。
8. 結果テンプレートのタイトルと説明を入力します。
9. [成果の評価 (Outcome Measurement)] セクションでは、以下を指定できます。
 - トラッキング方法: ドロップダウンリストから [メトリクス] または [手動] を選択します。
 - 単位: このアウトカムの測定単位を選択します。
 - 必須: これをエンゲージメントの必須結果として設定するには、[必須] チェックボックスをオンにします。
10. [Save the success outcome template (成功結果テンプレートの保存)] をクリックします。

- テンプレートが [ドラフト] ステータスの場合は、変更して変更を加えることができます。変更を行った後、[更新] をクリックして変更を更新し、保存します。
- このプロセスに従って、複数の成果テンプレートを追加できます。

11. [公開] をクリックして成果テンプレートを公開し、[更新] をクリックします。

- 公開済みステータスの成功テンプレートは変更できません。
- 承認されていない成果テンプレートをキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。関連するすべてのタスクがキャンセルされ、進捗状況が失われることを示すメッセージが表示されます。このテンプレートを使用しない場合は、[はい] をクリックします。

12. すべての成果テンプレートを作成して公開したら、[承認の要求] をクリックします。

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

注:

- `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` プロパティが **True** に設定されている場合のみ、[承認要求] オプションを使用して成功目標を公開できます。
- 成功目標に対して、少なくとも 1 つの成果テンプレートを作成する必要があります。
- 成功目標テンプレートの承認を要求する前に、すべての成果テンプレートを公開する必要があります。

[ステータス] フィールドが [承認待ち] に更新されます。

次のタスク

成功ブループリントテンプレートの承認

成功ブループリントテンプレート要求を承認するには、次の手順を実行します。

1. テンプレート承認者 (sn_acct_lc.success_template_approver) ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **Customer Success** > 成功目標テンプレート。
3. [承認待ち] ステータスのテンプレートを開きます。

4. [承認] をクリックしてテンプレートを承認します。ステータスが [承認済み] に更新されます。

テンプレートを承認しない場合は、[キャンセル] または [却下] をクリックしてプロセスをキャンセルできます。キャンセルまたは却下された場合、ステータスは [ドラフト] に更新されます。

5. テンプレートが承認されたら、[公開] をクリックしてテンプレートを公開します。

i 注:

- 公開されたテンプレートは、それ以上変更できません。
- [廃止] をクリックして、テンプレートを廃止します。廃止されたテンプレートは、エンゲージメントの目標と結果の定義に使用できなくなりました。

成功ブループリントを作成

このオプションを使用して成功ブループリントを作成し、エンゲージメントの成功目標と結果を追加します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。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 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、エンゲージメントレコードを開きます。
3. エンゲージメントページで、[成功ブループリント (**Success Blueprint**)] タブに移動し、[成功ブループリントを作成 (**Create success blueprint**)] をクリックします。
このエンゲージメントで利用可能な成功ブループリントテンプレートのリストが表示されます。デフォルトでは、必須目標は自動的に選択されます。オプションの目標のリストから選択できます。
4. リストから製品を選択します。
これは、エンゲージメントの作成時にエンゲージメントに関連付けられた該当する販売済み製品のリストです。
5. 選択した製品に基づいて、定義されている目標のリストが表示されます。
 - すべての目標:テンプレートで定義されているすべての成功目標が表示されます。
 - 必須目標:デフォルトでは、すべての必須目標が自動的に選択されます。
 - オプションの目標:このエンゲージメントのオプションの目標を 1 つ以上選択できます。
6. 次のオプションを使用して、表示される目標のリストをフィルタリングすることもできます。

- 検索: タイトルまたは説明を入力して、基準を満たす目標を表示します。
- ドライバー別に表示: ドロップダウンリストからオプションを選択して、選択したドライバーが関連付けられている目標を表示します。

各目標について、主要な推進要因、定義された成果、および関連する製品を確認できます。

7. 目標を選択したら、[次へ] をクリックして続行します。
選択した目標と、各目標に定義された結果を確認できます。
8. このページで、次の必須フィールドに値を入力します。
 - 開始日: 結果が有効になる日付を入力します。
 - 終了日: 結果が有効になる日付を入力します。
 - 目標の所有者: プロバイダー側から目標を担当する個人。
 - スポンサー: 目標を担当する外部連絡先。
9. トグルボタンを使用して、オプションの結果を選択または選択解除します。
必須の結果はデフォルトで選択されており、選択を解除することはできません。[結果値を編集] オプションをクリックして、選択した結果の [ベース] と [ターゲット] の値を追加し、[保存] をクリックします。
10. 目標を設定したら、[**Save Objective**] をクリックします。

i 注:

- 目標を保存した後に [戻る] ボタンをクリックするか、ページを更新すると、すべての変更が失われます。
- 複数の目標を追加する場合は、次の目標に進む前に、各目標の詳細を保存する必要があります。

11. [作成] をクリックして、成功ブループリントを作成します。
新しく作成された成功ブループリントが [成功ブループリント] ページに表示されます。詳細については、「[成功ブループリント](#)」を参照してください。
12. [イニシアチブロードマップを表示] をクリックすると、エンゲージメントの現在の健全性、ステージ、次回更新日などのエンゲージメントの詳細を含む成功イニシアチブロードマップが表示されます。
ロードマップビューでの操作:
 - イニシアチブは進捗状況に応じて色分けされ、色の説明はページの下部にあるツールヒントに表示されます。
 - イニシアチブは、関連性を高めるために、目標と結果のステータスに従ってグループ化されます。
 - アサイン先、優先度、カテゴリ、タスク数、残り日数などのメトリクスがタイムラインに表示されます。



13. アイコンをクリックして、次のいずれかのオプションを選択します。
 - 目標を追加する: 成功ブループリントに追加するオプションの目標を選択して追加します。追加する目標を選択し、[次へ] をクリックします。[切り替え] オプションを使用して任意の結果を選択し、その他の必須の詳細を入力して [目標を保存] をクリックし、[作成] をクリックして成果とともに目標を成功ブループリントに追加します。
 - 結果を追加: 成功ブループリントに追加するオプションの結果を選択します。

14.  アイコンをクリックして、[成功目標レコードページ](#)にドリルダウンします。

成功率の測定

成功スコアと成功率を使用して、プロジェクトまたはエンゲージメント内の成功目標と成果の有効性と完了を測定および追跡します。

成功目標の成功率を計算

成果が完了したら、レコードをクローズしてステータスを更新し、成果テンプレートの値を確認できます。

1. [エンゲージメント] ページの [成功ブループリント] タブに移動します。
2. 目標を選択し、 アイコンをクリックして [成功目標] ページにドリルダウンします。
3. リストから成果を選択し、[編集] をクリックして [成果] ページにドリルダウンします。
4. [State] フィールドを [Closed] に更新します。
5. ドロップダウンリストからクローズコードを選択します。
 - 達成: このオプションを選択した場合は、結果が正常に達成され、成功率が 1 に設定されていることを示します。
 - 欠落: このオプションは、結果が満たされなかったことを示します。成功率は 0 に設定されます。
 - キャンセル: クローズコードが [キャンセル] に設定されている場合、この結果の成功率はスキップされます。
 - 一部達成: 結果が部分的に達成された場合、成功率は 0.5 に設定されます
6. [Close notes] に入力し、[Save] をクリックします。結果がクローズされたら、[成功目標] ページに戻ります。成果のステータスが [完了] に設定され、価値実現率が更新されていることがわかります。
7. 選択した目標のすべての成果をクローズするには、次の手順に従います。

i 注: 目標の成功スコアは、その目標に関連付けられたすべてのクローズ済みおよび部分的にクローズ済みの結果の平均スコアです。成果テンプレートから生成された結果のみがスコアの計算に使用されます。手動で作成された結果は含まれません。

たとえば、目標に次のクローズ状況を持つ 3 つの結果があるとします。

- 成果 1: 達成
- 成果 2: 一部達成
- 結果 3: キャンセル

この場合、成功率は $(1+0.5)/2 = 0.75 * 100 = 75\%$ として計算されます

成功目標テンプレートの成功率を計算する

成功目標テンプレートの評価は、成功目標テンプレートから作成されたすべての関連目標のスコアの平均です。特定のテンプレートから作成された成功目標の成功率が次の場合:

- 成功目標 1: 50%
- 成功目標 2: 60%
- 成功目標 3: 70%

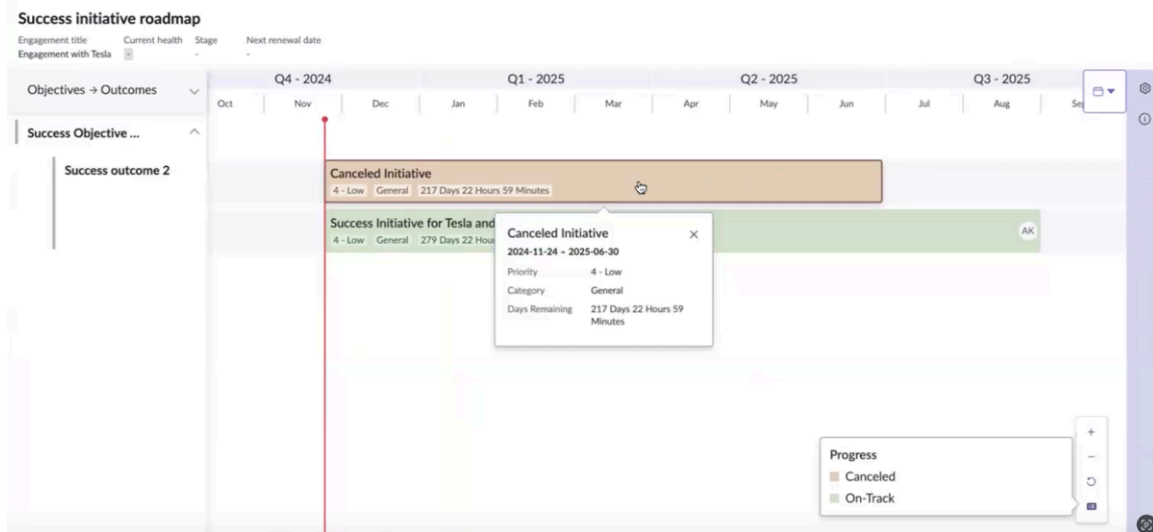
この場合、成功スコアまたは平均は 60% です。

成功イニシアチブロードマップ

成功イニシアチブロードマップには、一定期間の成功イニシアチブのステータスが表示されます。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

1. [エンゲージメント] ページの [成功ブループリント] タブに移動します。
2. [イニシアチブロードマップを表示] オプションをクリックします。期日に基づいて、成功イニシアチブと結果を視覚的に表示できます。



結果のリストが左側のパネルに表示されます。リストから結果を選択すると、それに関連付けられたイニシアティブが表示されます。イニシアチブにカーソルを合わせると、クイックスナップショットを表示できます。ロードマップビューは次のようにカスタマイズできます。

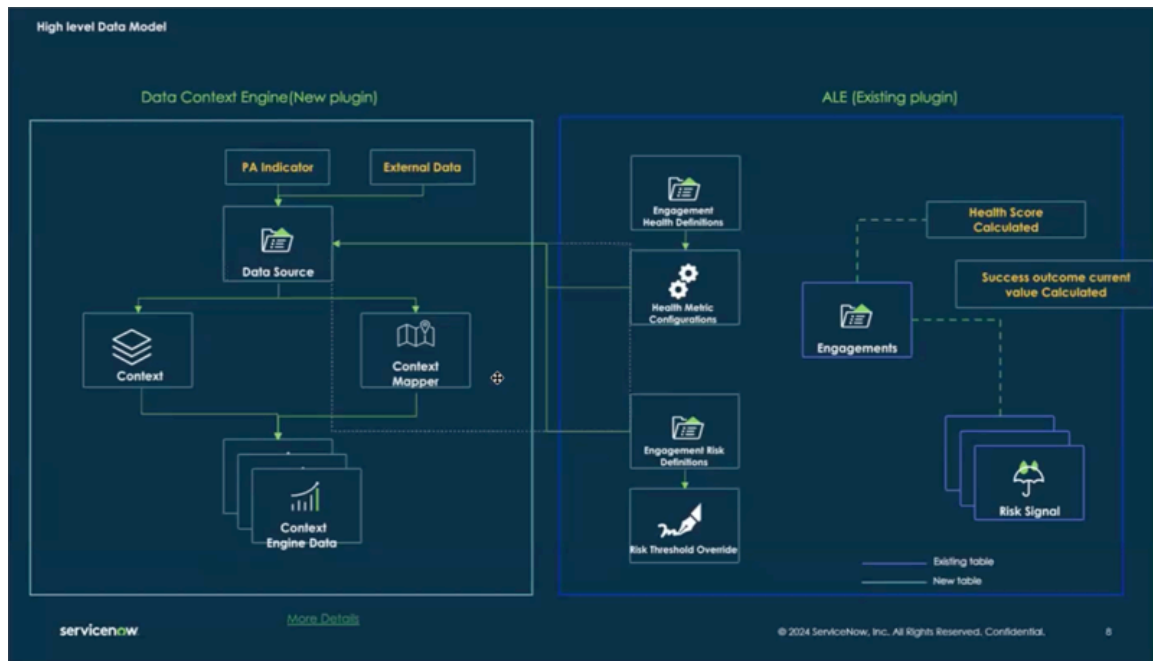
- [進捗状況] オプションをクリックして、表示するイニシアチブのタイプ (キャンセル、オントラック、完了) を選択します。
- [タイムスケールを選択] アイコンをクリックして、年、月、または四半期ごとにロードマップを表示します。
- 歯車アイコンをクリックして、グループ化、色、表示されるメトリクスなどでビューをカスタマイズします。
- イニシアチブを選択すると、サイドパネルにイニシアチブレコードが表示されます。次の操作を実行できます。
 - 必要に応じてレコードを変更し、[保存] をクリックします。
 - [コメント] タブをクリックして、コメントを追加します。
 - [添付ファイル] タブをクリックして、このイニシアチブに 1 つ以上の添付ファイルを追加します。
 必要に応じて変更を行い、[保存] をクリックします。

i 注: デフォルトでは、10 年間のロードマップを表示できます。この値は、sn_acct_lc.RoadmapTimelineYears.list プロパティで変更できます。

データコンテキストエンジンのセットアップ

メトリクスを定義して測定し、健全性スコアを計算したり、1 つ以上のエンゲージメントのリスクシグナルを生成したりします。

データは、データソースで定義されているパフォーマンスインジケータまたは外部ソースから収集され、健全性スコアの計算、リスクシグナルの生成、または成果の作成に使用されます。次の図は、高レベルのデータモデルを示しています。



データを収集して使用するには、データソースをセットアップして、データがPA インジケータから収集されるか、外部ソースから収集されるかを指定する必要があります。コンテキストテーブルで、データソースをエンゲージメントまたは成果テーブルに関連付ける必要があります。コンテキストに基づいて、このデータが適用可能なコンテキストテーブルのレコードを指定する必要があります。データはコンテキストエンジンデータテーブルに保存され、スケジュール済みジョブが実行されると、ヘルススコア、リスクシグナル、および成功結果が更新されます。

データコンテキストエンジンを設定するには、次の手順に従います。

- データソースの定義
- コンテキストエンジンマッパーの設定

データコンテキストエンジンを設定した後、健全性とリスクの定義を構成できます。

- エンゲージメント健全性定義のセットアップ
- エンゲージメントリスク定義のセットアップ

データソースの定義

健全性スコアまたはリスクスコアを計算する前に、データの収集元のソースを指定する必要があります。データは、主要なパフォーマンスメトリクスまたは外部ソースを介して収集できます。

データソースを定義するには、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. 次のように移動する。 **All (すべて)** > データコンテキストエンジン > データソース > 新規作成。
3. 以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	データソースの名前を入力します。
ソース	データを収集するソースを選択します。次のいずれかを選択できます。

フィールド	説明
	- PA インジケータ:自動化されたスケジュール済みジョブがデータを収集し、コンテキストエンジンデータテーブルにレコードを作成します。 - 外部:データの収集元の外部データソースを指定します。 i 注: [外部] オプションを選択した場合は、このデータを外部ソースから取得する方法を定義するか、 テーブル API を使用してこの情報をコンテキストエンジンデータテーブルに保存する必要があります。
頻度	データを収集する頻度を選択します。次のいずれかを選択できます。 - 日次 - 週次 - 月次 - 四半期ごと i 注: データソースとして PA インジケータを選択する場合は、PA インジケータの収集頻度以上の頻度を選択する必要があります。たとえば、PA インジケータが週に 1 回データを収集している場合、ここで [週次] より低い頻度を選択することはできません。
PA インジケータ	データを収集するメトリクスを選択します。
ブレイクダウン	健全性スコアまたはリスクスコアをグループ化する属性またはカテゴリを選択します。これは、アカウント、製品などです。
測定単位	PA インジケータの測定単位を選択します。これは、分、時間、日、月などです。
アグリゲート	アグリゲートスコアの計算方法を選択します。次のいずれかを選択できます。 - 平均 - 合計 - 最大 - 最小 集計スコアは、PA インジケータの収集頻度とは異なる頻度を選択する場合に便利です。たとえば、PA インジケータの収集頻度が [日次] に設定され、[頻度] が [週次] に設定されている場合、その週のアグリゲートスコアを計算する必要があります。この場合、平均または合計オプションを使用してスコアを計算できます。

- [送信] をクリックして、このデータソースを作成します。
- [コンテキスト] 関連リストに移動し、[新規] をクリックします。
- コンテキストページで、このデータソースを適用できるテーブルを選択します。これは、エンゲージメントまたは成果テーブルにすることができます。1 つのデータソースに複数のコンテキストテーブルを定義できます。

i 注:

- 健全性スコアを計算するには、エンゲージメントテーブルを選択する必要があります。
- 成果を計算するには、成果テーブルを選択する必要があります。

7. [アクティブ] チェックボックスをオンにし、[送信] をクリックしてデータソースを作成します。
データソースを 1 つ以上のコンテキストテーブルに関連付けることができます。

データソースとコンテキストを設定したら、コンテキストエンジンマッパーを設定します。

コンテキストエンジンマッパーの設定

データソースを定義したら、次のステップでは、適用可能なコンテキストテーブルでレコードを指定します。

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. 次のように移動する。 **All (すべて)** > データコンテキストエンジン > コンテキストエンジンマッパー > 新規作成。
3. 以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
ソーステーブル	データソースをマッピングするソーステーブルを選択します。このテーブルは、[データソース] テーブルの [ブレイクダウン] フィールドで選択された属性に関連しています。たとえば、[ブレイクダウン] フィールドで [アカウント] を選択した場合は、ここで [顧客アカウント] テーブルを選択します。
ソースフィールド	マッピングするデータを含むソーステーブル内の特定のフィールド。
サポート関連テーブル	ソーステーブルとコンテキストテーブルの接続に使用される関連テーブル。
クエリフィールド	サポート関連テーブルのクエリに使用するフィールドを選択するか、ドット連結して、ソーステーブルからコンテキストテーブルにデータをマッピングします。
解決コンテキストテーブル	データソースをマッピングするためのターゲットテーブル。
解決コンテキストフィールド	マッピングされたデータが保存されるターゲットフィールド。
スクリプト	ドット連結を使用してコンテキストテーブルをクエリできない場合は、ソースフィールドを使用し、可能なコンテキストフィールドのアレイを返すスクリプトを定義できます。

i 注: 次のいずれかの方法を使用して、ソーステーブルとターゲットテーブルをマッピングするようにコンテキストエンジンを設定できます。

- 関連テーブル: マッピングルール関連 テーブル `[query_field] = ソーステーブル [source_field]` を使用します。 *Source table* 内のすべてのレコードで、 *Source field* 値が関連テーブルのクエリフィールドと照合されます。
- スクリプト: スクリプトはレコードの *Source Field* と ID をチェックし、解決コンテキストテーブルに基づいて適切なコンテキストを決定します。

次の例は、マッピングの設定方法を示しています。

関連テーブルの例

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

* Source table: Contract [ast_contract] Active ☒
 * Source field: SysID Scripted ☐
 * Supporting related table: Applicable Contract [sn_acct_ic_engagement_contract_relationship]
 * Query field: Contract
 * Resolving context table: Engagement [sn_acct_ic_engagement]
 * Resolving context field: Engagement

Update Delete

スクリプトを使用した例

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

* Source table: Metric Result [asmt_metric_result] Active ☒
 * Source field: Source Scripted ☒
 * Resolving context table: Engagement [sn_acct_ic_engagement]
 * Script: ☐ Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode ☒

```

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

4. [送信] をクリックして、コンテキストマッピングを保存します。

5. 次のように移動する。 **All (すべて)** > データコンテキストエンジン > データソース。

Data Source
Weekly Cases - Product

Number: DTSR0001002 State: Draft
 * Name: Weekly Cases - Product Last run:
 * Source: PA Indicator Next run:
 Frequency: Daily
 * PA indicator: Number of new cases
 * Breakdown: Product
 Unit of measurement: #
 Aggregate: Sum

Update Cancel Delete Publish

Contexts (1) Color Bandings

Context - Search

Data source = Weekly Cases - Product

Context	Active
sn_acct_ic_success_initiative	true

1 to 1 of 1

6. 以前に作成したデータソースを開き、[公開] をクリックします。

これで、データが定義されたスケジュールに従って収集され、コンテキストエンジンデータレコードが作成され、コンテキストエンジンデータ テーブルに保存されます。

エンゲージメント健全性定義のセットアップ

エンゲージメント健全性定義を使用して、エンゲージメントの健全性スコアを計算するために必要なメトリクスを設定します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent
- データソースとデータコンテキストエンジンのマッピングを設定する必要があります。「[データコンテキストエンジンのセットアップ](#)」を参照してください。

このタスクについて

エンゲージメントの健全性スコアを表示するには、健全性定義をセットアップし、健全性メトリクスを設定する必要があります。健全性定義ごとに、健全性スコアの計算に使用される 1 つ以上のデータソースを追加できます。

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて) > 成功構成 > すべての健全性定義 > 新規**。
2. エンゲージメントの [名前]、[ランク]、および [説明] を入力します。
[ランク] フィールドは、健全性定義の優先順位付けに使用されます。h
3. この健全性定義をすべてのエンゲージメントに適用する場合は、[グローバル構成] チェックボックスをオンにします。
4. 健全性定義を特定のエンゲージメントに適用する場合は、[定義] セクションにフィルター条件を追加します。
[条件に一致するレコードの数] リンクをクリックすると、条件に一致するすべてのエンゲージメントを表示できます。

i 注: 1 つ以上のエンゲージメントに適用可能な健全性定義は、グローバル健全性定義よりも優先されます。

5. [送信] をクリックして、健全性定義を作成します。
6. 作成した健全性定義を開き、[健全性メトリクスの構成] 関連リストに移動して、[新規] をクリックします。
エンゲージメントの健全性スコアの計算に使用するデータソースを指定できます。
7. 以下の詳細を入力します。

Data source (データソース)	健全性スコアの計算に使用するデータソースを選択します。
エンゲージメント健全性定義	この健全性メトリクスが構成されているエンゲージメント。
ターゲット	これは、エンゲージメントのターゲットまたは理想的な健全性スコアです。
重み付け	エンゲージメント全体の健全性スコアを計算する際にこのメトリクスにアサインされる重み付けまたはパーセンテージ。健全性定義に対して 2 つ以上のデータソースを定義する場合、すべてのデータソースの重みの合計は 100 に等しくなければなりません。 たとえば、これらのデータソースでは、次のように重み付けを指定できます。 ◦ CSAT の日次収集:40 ◦ 週次ケース:40 ◦ 1日あたりの感染者数:20人
方向	次を選択できます。

	◦ 最大化:ターゲットが高いほど、スコアが高くなります。 - 例:CSAT スコア:値が大きいほどスコアが高いことを示します。 ◦ 最小化:ターゲットが低いほど、スコアは高くなります。 - たとえば、「P1 ケースの数:ケース数が少ないほどパフォーマンスが高いことを示します」などです。
アグリゲート	データソースに対して複数のデータレコードが返された場合は、アグリゲートスコアの計算方法を選択します。 ◦ 平均 ◦ 合計

8. [公開] をクリックします。

次回のデータ収集時に、健全性スコアが計算され、[エンゲージメント] ページに公開されます。

エンゲージメントリスク定義のセットアップ

エンゲージメントリスク定義を使用して、エンゲージメントのリスクシグナルを定義するために必要なメトリクスを構成します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent
- メトリクスベースのリスク定義に対して、データソースとデータコンテキストエンジンのマッピングを設定する必要があります。詳細については、「[データコンテキストエンジンのセットアップ](#)」を参照してください。
- テーブルベースのリスク定義の場合、ソーステーブルをエンゲージメントとするアクティブなコンテキストエンジンマッピングを定義する必要があります。

このタスクについて

エンゲージメントのリスク条件、リスクカテゴリ、およびしきい値は、次の 2 つの方法で定義できます。

メトリクスベースのリスク定義

指定したしきい値に違反した場合にリスクを作成または更新するには、このオプションを使用します。コンテキストエンジンデータレコードは、前回のスケジュール済みジョブが実行された後に生成されます。この場合のコンテキストはエンゲージメントテーブルです。リスク定義で指定されたしきい値に違反すると、リスクが生成されます。

テーブルベースのリスク定義

選択したテーブルの条件に一致するすべてのレコードのリスクを作成または更新するには、このオプションを使用します。スケジュール済みジョブが実行され、基準に一致するアクティブなリスクが存在する場合は、新しいリスク発生レコードが作成されます。ソースレコード + エンゲージメント + カテゴリの組み合わせにアクティブなリスクが存在しない場合、レコードごとに新しいリスクシグナルが生成されます。

カスタマーサクセス (CS) リスクアナライザーのスケジュール済みジョブが実行されると、新しいリスクが自動的に生成されます。

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて) > 成功構成 > すべてのリスク定義 > 新規**。
2. 以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
[Name (名前)]	リスク定義の名前を入力します。
カテゴリ	リスク定義のカテゴリを選択します。ここに表示されるリスクカテゴリは、 ALE 選択レコード で定義されています。
タイプ	リスク定義のタイプを選択します。次のいずれかを選択できます。 - メトリクス - テーブル
説明	リスク定義の説明を入力します。
メトリクスベース: このオプションは、リスクしきい値に違反した場合にリスクを作成または更新するために使用されます。メトリクスベースのリスク定義を作成する場合は、メトリクスを選択し、しきい値を定義し、テンプレートを設定し、該当するエンゲージメントのリストを定義する条件を指定します。	
メトリクス	データソーステーブルで構成され、コンテキストエンジンマッパーにマッピングされているメトリクスの定義を選択します。詳細については、「 データコンテキストエンジンのセットアップ 」を参照してください。
しきい値条件	リスク定義のしきい値条件を指定します。このしきい値条件に違反すると、リスクシグナルが生成されます。 たとえば、CSAT の日次収集では、メトリクスしきい値条件は 50 未満に設定されます。値が 50 を下回ると、リスクが生成されます。
しきい値	メトリクスの定義のベースしきい値を指定します。
該当するエンゲージメント	該当するエンゲージメントを選択すると、このリスク定義が [該当するエンゲージメント] リストのエンゲージメントに対して評価されます。
テーブルベース: このオプションは、一致するテーブル内のすべてのレコードと指定された条件のリスクを作成または更新するために使用されます。テーブルベースのリスク定義を作成する場合は、テーブルを選択し、条件を指定し、指定された形式でリスクを生成するためのフィールドと値を使用してテンプレートを設定する必要があります。	
ソーステーブル	リスク定義を作成するソーステーブルを選択します。 i 注: ソーステーブルとコンテキストテーブルを関連付けるコンテキストマッパーが定義されている必要があります。詳細については、「 データコンテキストエンジンのセットアップ 」を参照してください。 たとえば、契約のリスクシグナルを定義し、ソーステーブルとして契約を選択する場合は、契約からエンゲージメントへの関連付けを含むコンテキストマッピングが定義されている必要があります。
条件	選択したソーステーブルのリスク定義に使用する必要がある条件を指定します。指定された条件を満たすソーステーブルのレコードに対してリスクが生成されます。
Template (テンプレート)	[テンプレート] タブをクリックして、リスク定義のフィールドを定義します。必須フィールドは次のとおりです。

フィールド	説明
	- 簡単な説明 - 説明 - 報告者

3. [送信] をクリックしてリスク定義を作成します。

4. メトリクススペースの定義のリスクしきい値の上書きを定義する場合は、作成したリスク定義を開き、[リスクしきい値の上書き] 関連リストに移動して [新規] をクリックします。
以下の詳細を入力します。

- エンゲージメントリスク定義:これは、上書き条件を作成するエンゲージメントリスク定義です。
- しきい値:上書きしきい値を指定します。
- [フィルター条件の追加] または [Or 節の追加] をクリックして、追加の上書き条件を指定します。
- ランク:この上書き条件のランクを指定します。1 が最高ランクです。エンゲージメントが複数のしきい値の上書きに一致する場合、最高ランクのエンゲージメントが最初に考慮されます。

5. [送信] をクリックして上書き条件を作成します。

6. [公開] をクリックします。

次のスケジュール済みジョブが実行されると、リスクシグナルが生成されます。次のように移動する。データコンテキストエンジン > コンテキストエンジンデータ をクリックして、リスクシグナルが生成された日時を確認します。

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

サンプルリスク定義

これらはベースシステムで利用可能なサンプルリスク定義であり、要件に基づいて構成できます。

NPS 健全性の低下

これはメトリクススペースのリスク定義であり、NPS スコアが指定されたしきい値を下回るとリスクシグナルを生成します。この場合、NPS メトリクススコアの日次収集が 30 を下回ると、リスクシグナルが生成されます。さらに、特定のエンゲージメントに影響を与える可能性のあるさまざまなしきい値とランキングを持つ上書き条件が定義されています。

Engagement Risk Definition
Drop in NPS Health

* Name: Drop in NPS Health State: Published
* Category: Reputational Risk Last run: 2025-01-10 04:00:02
Type: Metric
Description: Score is Yellow or Red (any number less than < Yellow)

Metric Based * Template

* Metric: Daily collection of NPS
* Threshold condition: Less than * Threshold: 30
Applicable engagements: No. of records matching the condition: 14
Add Filter Condition Add OR Clause
-- choose field -- -- oper -- -- value --

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement Search Actions on selected rows... New

Engagement risk definition = Drop in NPS Health

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36df977d82100858f6c11153a8b*EQ	Published	31	2
account=116f36df977d82100858f6c11153a8b*EQ	Published	32	1

1 to 2 of 2

SLA 達成率が 90% 未満

これはメトリクスベースのリスク定義であり、SLA 達成スコアが指定されたしきい値を下回るとリスクシグナルを生成します。この場合、達成されたインシデント SLA の割合メトリクスの日次収集が 90 を下回ると、リスクシグナルが生成されます。特定のエンゲージメントに影響を与える可能性のある異なるしきい値を持つ上書き条件が定義されています。さらに、[該当するエンゲージメント] フィールドでフィルター条件が定義されています。このフィルター条件は、リスクシグナルが生成されるとき、上書き条件とともに適用されます。

Engagement Risk Definition
SLA Achievement is less than 90%

* Name: SLA Achievement is less than 90% State: Published
* Category: Reputational Risk Last run: 2025-01-10 04:00:01
Type: Metric
Description: SLA target is 90%, current value is below that.

Metric Based * Template

* Metric: Daily collection of % achieved incident SLA
* Threshold condition: Less than * Threshold: 90
Applicable engagements: No. of records matching the condition: 14
Add Filter Condition Add OR Clause
Active is true AND OR X

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement Search Actions on selected rows... New

Engagement risk definition = SLA Achievement is less than 90%

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36df977d82100858f6c11153a8b*EQ	Published	95	1

1 to 1 of 1

注: メトリクスベースの定義では、データソースとコンテキストエンジンマッピングを定義する必要があります。詳細については、「[データコンテキストエンジンのセットアップ](#)」を参照してください。

契約に更新日がありません

これはテーブルベースのリスク定義であり、契約更新日が欠落している場合にリスクシグナルを生成します。この場合、ソーステーブルは契約テーブルです。このテーブルはエンゲージメントテーブルにマッピングする必要があります。詳細については、「[コンテキストエンジンマッパーの設定](#)」を参照してください。契約テーブルに更改の開始日と終了日がない場合は、リスクシグナルが生成されます。

カラーバンディングテーブルのセットアップ

カラーバンディングテーブルを使用して、[サクセスランディング] ページと [エンゲージメント] ページでエンゲージメントの健全性スコアを視覚的に表示する方法を設定します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。 **All** (すべて) > 成功構成 > カラーバンディング。
2. [新規] をクリックして新しいカラーバンディングを作成し、次の詳細を入力します。

フィールド	説明
タイプ	作成するカラーバンディングのタイプを選択します。次のいずれかを選択できます。 ◦ グローバル:このタイプを使用して、すべてのエンゲージメントに適用可能なカラーバンディングを作成します。 ◦ メトリクススペース:このタイプは、選択したデータソースに関連付けられているすべてのエンゲージメントに適用可能なカラーバンディングを作成するために使用されます。
最小	作成するカラーバンディングに適用する最小値を入力します。
最大	作成するカラーバンディングに適用する最大値を入力します。
Data source (データソース)	メトリクススペースのタイプの場合は、カラーバンディングを作成するデータソースを選択します。カラーバンディングは、データソースに関連付けられたすべてのエンゲージメントに適用されます。
色	健全性スコアの表示に使用する色フィールドの色を選択します。 たとえば、次のパラメーターを使用してカラーバンディングを作成できます。 ◦ 最小:70 ◦ 最大:100 ◦ カラー:グリーン 緑色は、健全性スコアが 70 ～ 100 の該当するすべてのエンゲージメントに適用されます。
ハイライト表示された色	これは、エンゲージメントの健全性スコアと認識された健全性を強調するために使用される色です。

Microsoft Dynamics CRM との統合

ServiceNow インスタンスを Microsoft Dynamics CRM プラットフォームと統合すると、2つのプラットフォーム間でシームレスなデータ交換とプロセス同期が可能になります。この統合は、Microsoft Dynamics CRM スポークを介して行われます。

エンゲージメントのライフサイクル中に Microsoft Dynamics CRM プラットフォームの統合を有効にすることで、更新を追跡し、リスクを評価し、更新の機会を作成できます。Microsoft Dynamics CRM 統合は アカウントライフサイクルイベント アプリケーションで使用でき、他の CRM プラットフォームと連携するように構成できます。

次のユースケースがサポートされています。

- 更新プレイブックから更新の機会を作成します。
- アカウントに更新日がない場合にリスクレコードからタスクを作成します。
- CRM タスクテーブルに変更が加えられたときに ServiceNow レコードを更新します。

統合を設定するには、次の手順に従います。

注: 統合を設定する前に、推奨アクションアプリケーションを構成する必要があります。詳細については、「[アカウントオンボーディングの推奨アクションの設定](#)」を参照してください。

1. Microsoft Dynamics CRM スポークを設定します。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM スポーク](#)」を参照してください。
2. Microsoft Dynamics CRM プラットフォームでは、次の操作を行う必要があります。
 - 内部プレイタスクに関連付けられたアカウントと同じ名前でアカウントを作成します。

内部プレイタスクから機会を作成する前に、タスクに関連付けられているアカウントをメモしておきます。

リスクシグナルからタスクを作成する前に、次に示すように、リスクと問題のレコードに関連付けられたアカウントをメモします。

Microsoft Dynamics CRM プラットフォームでは、上記の例に示すように、内部プレイタスクに関連付けられた同じアカウント名 (**Genixify**) でアカウントを作成する必要があります。このアカウントは、後でマッピングファイルで設定する必要があります。

- 顧客契約テーブルの通貨に対応する通貨を作成します。通貨を作成するときは、次のように TechOnbConstants スクリプトインクルードに通貨の名前と記号を追加する必要があります。

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

- 注:** *DynamicsCRMMappingConstants* スクリプトインクルードを使用してServiceNow Sys ID と Microsoft Dynamics CRM の対応する GUID との間のマッピングを定義します。

サンプルマッピングを次の画像に示します。

The screenshot shows the configuration page for *DynamicsCRMMappingConstants*. The Name is *DynamicsCRMMappingConstants*, API Name is *sn_acct_lc.DynamicsCRMMappingConstants*, Application is *Account Lifecycle Events*, Caller Access is *-- None --*, Client callable is *Client callable*, Accessible from is *All application scopes*, and Active is checked. The Description is *Holds constant mappings between ServiceNow Sys IDs and their corresponding GUIDs in Microsoft Dynamics CRM*. The Script field contains the following code:

```
1 var DynamicsCRMMappingConstants = class.create();
2
3 //Customer Account SysId Mapping with Account in Microsoft Dynamics CRM
4 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_ACCOUNT_DYNAMICS_ACCOUNT = {
5   '116f36df977d82100858f6c11153af8b': '14802e22-ea86-ef11-ac21-0022480c59cf'
6 };
7
8 // Currency GUID Mapping for Microsoft Dynamics CRM
9 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_CURRENCY_DYNAMICS_GUID = {
10   'CURRENCY_USD': '51302096-e55a-ea11-a812-000d3a30fcff',
11   'CURRENCY_GBP': 'e98249e4-ce9d-ef11-8a6a-000d3a343095',
12   'CURRENCY_EUR': 'a71a1b3f-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
13   'CURRENCY_JPY': '9cc6ce5a-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
14   'CURRENCY_CHF': '8c86ca87-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095'
15 };
16
17 DynamicsCRMMappingConstants.prototype = {
18   initialize: function() {},
19   type: 'DynamicsCRMMappingConstants'
20 };
```

自動翻訳

3. *DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB* スクリプトインクルードの *getRiskSysIdFromCRMRequest()* 関数を更新して、入力パラメーターを処理し、関連するリスクシグナルレコードを更新することで、Microsoft Dynamics CRM からのタスク更新を処理します。

[タスク更新イベントを処理 (Process Task Update Event)] デモアクションは、サブフローの一部としてさらに構成して追加できます。サブフローは、サブフローを作成して Microsoft Dynamics CRM スポークのディシジョンテーブル (Dynamics CRM Webhook 決定ポリシー) に追加する必要があります。

4. (オプション)必要に応じて、ServiceNow インスタンスに CRM タスクを作成するための UI アクションを構成できます。
5. *AleCRMUtilOOB* スクリプトインクルードを使用して、Microsoft Dynamics CRM などの CRM プラットフォームとやり取りします。

の使用 *executeAction* 関数は、CRM プラットフォームで機会やタスクの作成などのアクションを実行します。

```
executeAction(CRMPlatformName, action, recordData)
where
- CRMPlatformName is the name of the CRM platform on actions are to be performed.
```

- action is the action to be performed
- recordData is the SysID of the risk signal record that is updated when the action is performed.

次の例は、Microsoft Dynamics CRM で機会またはタスクを作成する方法を示しています。

- **Microsoft Dynamics CRM** での機会の作成：

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

- **Microsoft Dynamics CRM** でのタスクの作成

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

統合をセットアップした後、次の操作を実行できます。

- [Microsoft Dynamics CRM での機会の作成](#)
- [Microsoft Dynamics CRM でのタスクの作成](#)

カスタマーサクセス (CS) の利用

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

このセクションでは、以下について説明します。

- [成功ポートフォリオダッシュボード](#)
- [エンゲージメントホームページ](#)
- [成功目標レコードページ](#)

カスタマーサービスポータルでのカスタマーサクセスケースの表示

カスタマーサクセスケースレコードまたはケースタスクレコードを カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルに表示します。

始める前に

必要なロール：admin

- sn_acct_lc.ale_success_agent
- sn_acct_lc.ale_success_customer
- sn_customerservice.customer_case_manager

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、カスタマーサービスポータルにログインします。
詳細については、[カスタマーサービスポータルの使用](#) を参照してください。

2. ホームページで、[自分のリスト] を選択して、カスタマーサクセスクースとケースタスクを表示します。
ユーザーロールに応じて、次のリストを表示できます。

- すべての成功イニシアチブ:sn_acct_lc.ale_success_agent を持つ内部ユーザーと、sn_acct_lc.ale_success_customer および sn_customerservice.customer_case_manager を持つ顧客が利用できます。

顧客エンゲージメントに関連付けられているすべての成功イニシアチブがリスト形式で表示されます。

- 自分の成功イニシアチブ:sn_acct_lc.ale_success_agent および sn_customerservice.customer_case_manager を持つユーザーが利用できます。

内部ユーザーの場合、ログインしているユーザーに割り当てられているすべての成功イニシアチブがリストに表示されます。

顧客の場合、顧客に表示される成功イニシアチブフォームのチェックボックスが true であり、ログインしているユーザーが連絡先フィルターに含まれている必要があります。

- すべての成功ケース:sn_acct_lc.ale_success_agent を持つ内部ユーザーと、sn_acct_lc.ale_success_customer および sn_customerservice.customer_case_manager を持つ顧客が利用できます。

顧客エンゲージメントに関連付けられているすべての成功ケースがリストの形式で表示されます。

- 自分の成功ケース:sn_acct_lc.ale_success_agent および sn_customerservice.customer_case_manager を持つユーザーが利用できます。

内部ユーザーの場合は、ログインユーザーにアサインされたすべての成功ケースがリストに表示されます。

顧客の場合、成功ケースでは、顧客に表示されるフォームのチェックボックスが true で、ログインしているユーザーが連絡先フィルターに含まれている必要があります。

- すべてのタッチポイント:sn_acct_lc.ale_success_agent を持つ内部ユーザーと、sn_acct_lc.ale_success_customer および sn_customerservice.customer_case_manager を持つ顧客が利用できます。

顧客エンゲージメントに関連付けられているすべてのタッチポイントケースがリストの形式で表示されます。

- 自分のタッチポイント:sn_acct_lc.ale_success_agent および sn_customerservice.customer_case_manager を持つユーザーが利用できます。

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タッチポイントがリストに表示されます。

- i** 注: サービスポータルで何かを検索すると、検索結果は別々のソース (成功ケース、成功ケースタスク、成功イニシアチブ、タッチポイント) に表示されます。

3. リストの [すべての成功イニシアチブ] を選択します。
選択したアカウントに関連するすべての成功イニシアチブが表示されます。
4. リストで 成功イニシアチブ を選択します。

- i** 注: ケースおよびケースタスクの [ヘッダー] セクションは設定可能で、必要に応じてフィールドを追加または削除できます。

ケースごとに次の詳細が表示されます。

- ケース番号、ステータス、アカウント、件名、期日、残り日数など、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。
- タスクを選択すると、成功ケースタスク、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: 簡単な説明と詳細なケースの説明を提供します。
 - 製品情報: 製品情報を表示します。
 - [共有された記事 (Shared articles)]: 自分と共有されているナレッジ記事を表示します。詳細を表示するには、記事のリンクを選択します。

5. リストの [All Success Cases] を選択します。

選択したアカウントに関連するすべての成功ケースが表示されます。

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。

6. リストの [すべてのタッチポイント] を選択します。

選択したアカウントに関連するすべてのタッチポイントが表示されます。

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。

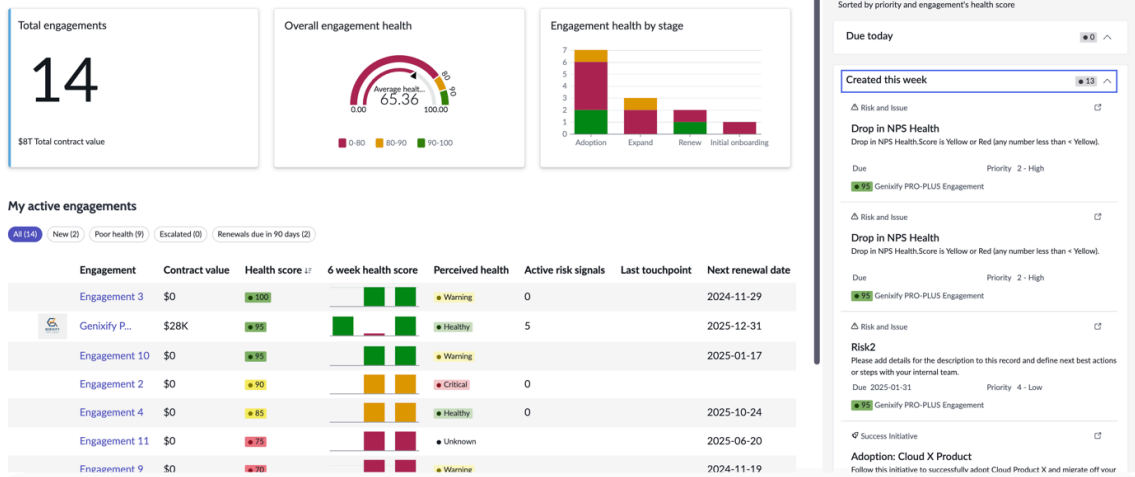
成功ポートフォリオダッシュボード

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、次に移動します:
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、成功ランディングページを表示します。このページには、成功ポートフォリオの概要が表示されます。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。インクをクリックして、すべてのエンゲージメントのリストにドリルダウンします。
- エンゲージメント全体の健全性: すべてのアクティブなエンゲージメントの平均健全性。
- ステージ別のエンゲージメント健全性: エンゲージメントステージ別に分類されたすべてのエンゲージメントのグラフィカル表現。棒グラフをクリックすると、特定のステージにあるエンゲージメントのリストにドリルダウンできます。

Success portfolio overview



注: [エンゲージメントの健全性全般] カードと [ステージ別エンゲージメントの健全性] カードに表示される色は、カラーバンディングテーブルで定義されたグローバルカラーバンディングに基づいています。詳細については、「[カラーバンディングテーブルのセットアップ](#)」を参照してください。

[自分のアクティブなエンゲージメント] セクションでは、次の情報を表示できます。

- すべてのアクティブなエンゲージメントのリスト。このリストをフィルタリングして、次のような特定の基準を満たすエンゲージメントを表示できます。
 - 新規
 - 体調不良
 - エスカレーション済み
 - 90 日後に更新期限が来ます
- エンゲージメントごとに、次の詳細を表示できます。
 - 契約の値
 - 健全性スコア
 - 6 週間の健全性スコア
 - 認識された健全性
 - アクティブなリスクシグナル
 - 前回のタッチポイント
 - 次の更新日

注: 各エンゲージメントに表示される健全性スコアで使用する色は、カラーバンディングテーブルで定義されたメトリクススペースのカラーバンディングから導出されます。詳細については、「[カラーバンディングテーブルのセットアップ](#)」を参照してください。

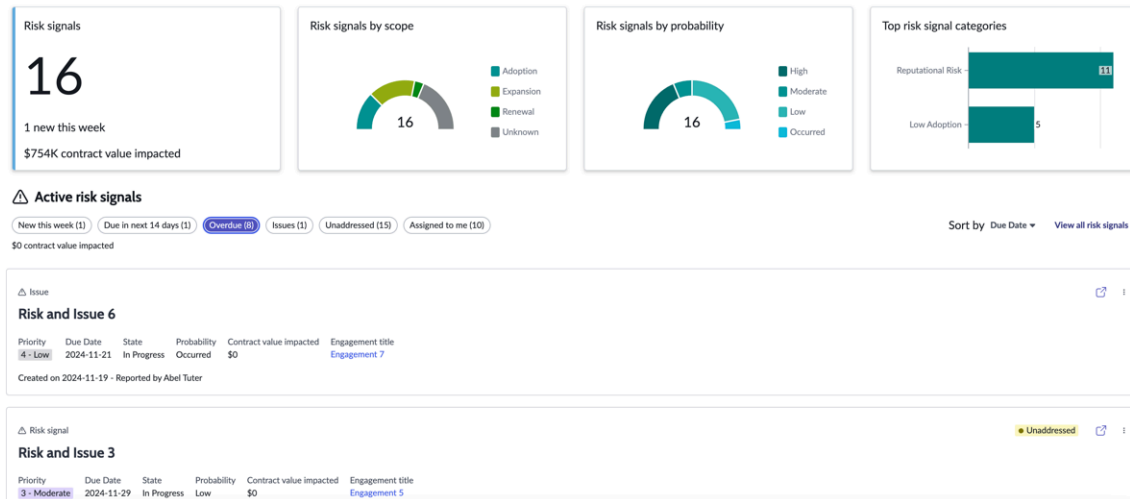
エンゲージメントをクリックして、詳細レコードページにドリルダウンします。

リスクポートフォリオダッシュボード

関連付けられているすべてのエンゲージメントのすべてのアクティブなリスク、上位のリスクカテゴリ、およびリスクスコープ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、次に移動します:
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、[アクティブなリスクシグナル] アイコンをクリックして、[アクティブなリスクポートフォリオの概要] ページを表示します。

Active risk portfolio overview



次のスコアカードが表示されます。

- リスクシグナル: アクティブなリスクシグナルと影響を受ける契約値の合計数。リンクをクリックして、すべてのリスクシグナルのリストにドリルダウンします。
- スコープ別のリスクシグナル: 採用、オンボーディングなど、エンゲージメントのスコープまたはステータス別に分類されたアクティブなリスクシグナル。
- 確率別のリスクシグナル: 高、中、低の確率でグループ化されたアクティブなリスクシグナル。
- 上位のリスクシグナルカテゴリ: ALE 選択肢レコードで定義されたリスクタイプに基づく、アクティブな上位のリスクシグナルカテゴリ。

次の操作を実行できます。

- グラフにカーソルを合わせると、スコープ、確率、およびカテゴリ別のリスクの数と割合が表示されます。
- チャート内の特定のカテゴリをクリックすると、そのカテゴリ内のすべてのリスクのリストビューにドリルダウンできます。
- チャートをクリックすると、合計リスクのリストにドリルダウンできます。
- [すべてのリスクシグナルを表示] をクリックして、すべてのリスクシグナルのリストにドリルダウンします。



- アイコンをクリックして、リスクシグナルを手動で作成します。「[リスクシグナルを作成](#)」を参照してください。

アクティブなリスクシグナルのリストが表示されます。このリストは、[期日]、[優先度]、[可能性]、または [作成日] でソートできます。[すべてのリスクシグナルを表示] をクリックして、[すべてのリスクシグナル] ページを表示します。

[アクティブなリスクシグナル] セクションでは、次の情報を表示できます。

- すべてのアクティブなリスクシグナルのリスト。このリストをフィルタリングして、次のような特定の基準を満たすリスクシグナルを表示できます。
 - 今週の新規
 - 14 日以内に期限

- 期限切れ
- 問題
- 未対応

- 自分にアサイン済み

これらの各カテゴリの合計契約額が表示されます。選択した基準に一致する各リスクシグナルについて、影響を受ける契約値を確認することもできます。

- リスクシグナルごとに、次の詳細を表示できます。

- 優先度
- 出産予定日
- ステータス
- 確率
- 契約値に影響があります
- エンゲージメントタイトル

アイコンをクリックして、Impact Initiative を手動で作成します。



アイコンをクリックして、詳細レコードページにドリルダウンします。

[リスクと問題] ページ

このページには、リスク発生件数、しきい値、リスクソリューションなど、リスクシグナルに関する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. 次のように移動する。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. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべてのリスクと問題 をクリックし、[番号 列] をクリックしてレコードを開きます。 **リスクレポートフォリオダッシュボード**からこのページに移動することもできます。

Drop in NPS Health

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

Discuss Assign to me Cancel Close Create success play

Genixify PRO-PLUS Engagement

Contract value
\$9K

Go live date
2024-10-31

Last active touchpoint
2024-09-10

Health

Stage
Adoption

Next renewal date
2025-12-31

Account
Genixify

Risk occurrence 3

Last refreshed 8m ago

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

Showing 1-3 of 3

Risk signal details

Due date
No data

Priority
2 - High

Risk or issue
Risk

Assigned to
No data

Category
Reputational Risk

Created
2025-01-08 04:00:03

Tracking method
Automated

Probability
High

Reported by
System Administrator

State
Open

Engagement risk definition
Drop in NPS Health

Scope
Adoption

Risk solutions 0

Last refreshed 8m ago

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

次の詳細を表示できます。

- エンゲージメントの詳細:このセクションには、リスクシグナルが生成されたエンゲージメントの詳細が表示されます。これには、契約値、ステージ、次回更改日、健全性などが含まれます。
- リスクシグナルの詳細:確率、追跡方法、カテゴリなどを含むリスクシグナルの詳細。詳細については、「[リスクシグナルを作成](#)」を参照してください。
- リスク発生件数:スケジュール済みジョブに基づくリスク発生のリスト。これには、スケジュール済みジョブが実行された開始日と終了日、現在の値、しきい値、およびギャップが含まれます。リンクをクリックして、[リスク発生] ページにドリルダウンします。

次のオプションが使用可能です。

- ディスカッション: [ディスカッション] をクリックして、このリスクシグナルに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。レコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する:「」を参照してください。 [Impact Initiative を作成する](#)
- エクスポート:[エクスポート] をクリックして、リスク発生またはソリューションを Excel ファイルにエクスポートします。

エンゲージメントホームページ

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、詳細計画など、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. 次のように移動する。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. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、[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。 [成功ポートフォリオダッシュボード](#)からこのページに移動することもできます。

次のオプションが使用可能です。

- ディスカッション:[ディスカッション] をクリックして、このエンゲージメントに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。このエンゲージメントのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- 健全性をリフレッシュ:このオプションをクリックすると、このエンゲージメントの健全性スコアが更新されます。
- Impact Initiative を作成する:「」を参照してください。 [Impact Initiative を作成する](#)
- 内部プレイ: [内部プレイブックを作成する](#)を参照してください。
- リスクシグナル: [リスクシグナルを作成](#)を参照してください。
- 成功ケース:「 [成功ケースプレイブックの作成](#)」を参照してください。
- タッチポイント:「 [タッチポイントを作成](#)」を参照してください。

エンゲージメントレコードページには、次のタブが含まれています。

- 概要
- Health
- 成功ブループリント
- 更新と拡張

概要 (エンゲージメント)

このタブには、エンゲージメントの概要が表示されます。これには、次の詳細が含まれます。

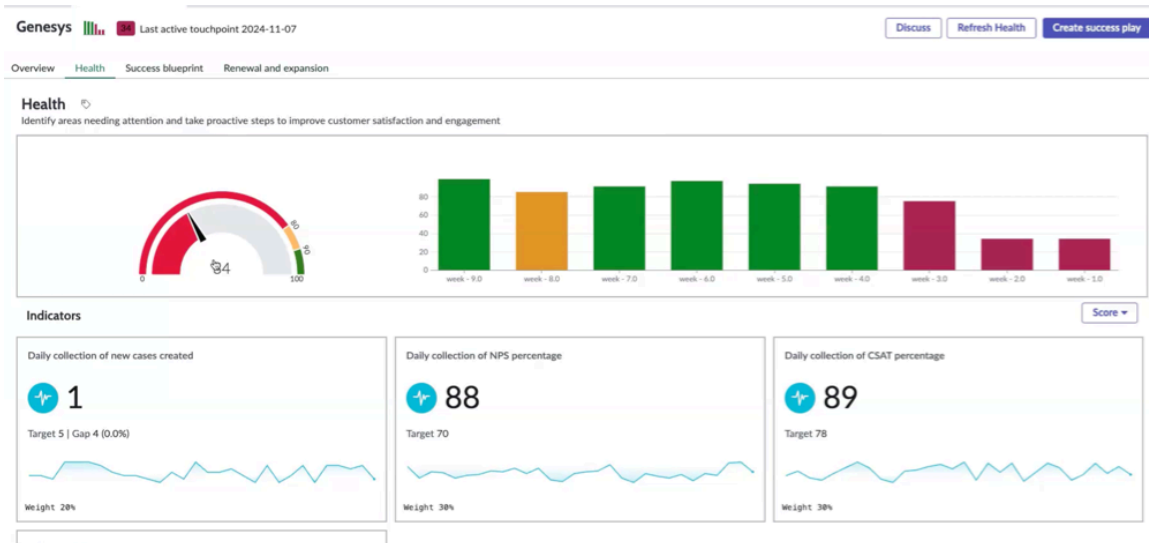
- ヘッダー:ヘッダーセクションには、過去 6 週間のエンゲージメントの健全性スコアと最後のアクティブなタッチポイントが表示されます。
- エンゲージメントの詳細:契約値、エンゲージメントステージ、本稼働日、関連付けられているアカウント、および更新日が表示されます。[編集] アイコンをクリックしてエンゲージメントの詳細を変更し、[保存] をクリックします。
- 顧客チーム:このエンゲージメントに指定した主要な顧客連絡先が表示されます。この情報は、[該当する顧客チーム] の [関連アイテム] セクションにも表示されます。
- スクワッド:エンゲージメントに関連付けられたスクワッドメンバーを表示します。
- アカウントチーム:アカウントを処理するチームメンバー。この情報は、[該当するアカウントチーム] の下の [関連アイテム] セクションにも表示されます。
- 今後のタッチポイント:このエンゲージメントの今後のタッチポイントを表示します。リンクをクリックしてタッチポイントレコードページにドリルダウンします。
- リスクシグナルと問題:新規、期限切れ、高優先度、または未対応のリスクまたは問題を表示します。
- 作業アイテム:このセクションには、このエンゲージメントに関連付けられたアクティビティとタスクが表示されます。リストは、[優先度] または [期日] でソートできます。[ビュー] ドロップダウンリストから次のいずれかのフィルターを選択すると、すべての作業アイテムを表示するか、特定のカテゴリに属するアイテムを表示できます。
 - 内部プレイ
 - 内部プレイタスク
 - 成功ケース

- 成功イニシアチブ
- 成功タスク

このリストをさらにフィルタリングするには、[新規]、[ブロック済み]などの作業アイテムフィルターのいずれかをクリックして、リスト内の特定のアイテムを表示します。

Health

このタブでは、現在の健全性スコアと過去 12 週間にわたるエンゲージメントの健全性を確認できます。これは、注意が必要なギャップや問題を特定するのに役立ちます。[健全性の更新] をクリックして、更新された健全性スコアを表示します。



[インジケータ] セクションには、このエンゲージメントの健全性スコアの計算に使用されるメトリクスが表示されます。「[エンゲージメント健全性定義のセットアップ](#)」を参照してください。メトリクスごとに、ターゲットスコア、重み付け、ギャップの割合を指定します。[ソート基準] オプションをクリックして、スコア、重み付け、ギャップにリストされているメトリクスをソートします。

成功ブループリント

このタブでは、このエンゲージメントに関連付けられた成功目標を表示できます。期日、開始日、主要連絡先、アサイン先、製品など、各成功目標の概要を表示できます。成功ブループリントが定義されていない場合は、[成功ブループリントを作成] をクリックします。成功ブループリントを作成する手順については、[成功ブループリントを作成](#) を参照してください。次の操作を実行できます。

- ソート基準: 目標の期日でリストをソートできます。
- ステータス別に表示: ドロップダウンリストからいずれか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。
 - All (すべて)
 - 進行中
 - 一時停止
 - クローズ済み
 - 新規
 - キャンセル済み

-  アイコンをクリックして、[成功目標レコードページ](#)にドリルダウンします。
- イニシアチブロードマップを表示:このリンクをクリックすると、エンゲージメントの現在の健全性、ステージ、次の更新日など、エンゲージメントの詳細を含む成功イニシアチブロードマップが表示されます。

更新と拡張

このタブでは、このエンゲージメントに関連付けられているすべてのアクティブな契約のリストを表示できます。各契約の詳細の概要を表示し、リンクをクリックして契約ページにドリルダウンできます。

成功目標レコードページ

このページには、成功ブループリントで定義された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. 次のように移動する。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. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべてのエンゲージメントをクリックし、エンゲージメントを開きます。
4. [成功ブループリント] タブを選択し、 アイコンをクリックしてページを開きます。

このページには、次のセクションが含まれています。

- ヘッダー:このセクションには、進捗状況、優先度、ステータス、ドライバーカテゴリ、この目標の完了までの残り日数、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。目標ごとに、ステータス、実現価値 (ターゲットの達成率に基づく現在の値)、およびこの成果の達成までの残り日数を確認できます。成功結果を選択して、それに関連付けられた成功イニシアチブを表示します。[**Edit**] をクリックして、[Success Outcome] ページにドリルダウンします。
- 成功イニシアチブ:選択した成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。[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。

成果レコードページ

成果とは、成功目標の達成度を測定するために使用される結果または目標を指します。

エンゲージメントの成功ブループリントを作成するときは、各目標の成功目標と結果を定義できます。詳細については、「[成功ブループリントを作成](#)」を参照してください。このページを表示するには、エンゲージメントレコードページから移動するか、次の手順に従います。

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. 次のように移動する。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. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべての結果 をクリックし、[**Number column**] をクリックして成果レコードを開きます。

このページには、次のタブが含まれています。

- 詳細:フィールドの詳細については、[成果を作成する](#) を参照してください。
- 成功イニシアチブ:この結果に関連付けられた成功イニシアチブのリストを表示します。
- 承認者:この結果の承認者のリストを表示します。
- リスクシグナルと問題:この結果に関連するリスクシグナルまたは問題を一覧表示します。

タッチポイントホームページ

カスタマーサクセスエージェントは、エンゲージメントのライフサイクル中、顧客との定期的なタッチポイントをスケジュールして、進捗状況を評価し、フィードバックを提供し、ガイダンスを提供します。

タッチポイントは、エンゲージメントライフサイクル全体を通じて、カスタマーサクsteamと顧客間のコミュニケーションを強化します。定期的なタッチポイントにより、内部チームと外部チームがエンゲージメントの目標と結果について足並みを揃えることができます。

The screenshot displays the 'Weekly Check-In' touchpoint interface. On the left, a sidebar for 'Genixify' shows account details like Contract Value (\$3M), Stage (Adoption), and Next renewal start date (2026-05-01). The main area lists scheduled meetings for Dec 2024 and Jan 2025, with columns for Series, Start date & time, End date & time, Meeting link, and Invitees. The right sidebar, titled 'Related Items', lists various touchpoint types with counts: Appointments (0), Emails (1), Success Objectives (4), Success Outcomes (10), Success Initiatives (13), Success Cases (7), Success Tasks (2), Risk Signals and Issues (3), and Internal Plays (5). Below this, specific internal play details are shown, including engagement numbers and assigned users like Jeremy Hess.

次のオプションが使用可能です。

- ディスカッション: [ディスカッション] をクリックして、このタッチポイントに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。このタッチポイントのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#) を参照してください。
- タッチポイントをクローズする: [その他のアクション] ドロップダウンメニューから [タッチポイントをクローズ] オプションを選択します。必須フィールドに入力するように求められます。タッチポイントの詳細パネルで **編集** アイコンをクリックし、必須フィールドに入力して「保存」をクリックします。必須フィールドに入力した後、[タッチポイントをクローズ] をクリックします。[クローズコード] と [クローズメモ] を選択し、[閉じる] をクリックしてタッチポイントをクローズします。
- タッチポイントのキャンセル:[その他のアクション]ドロップダウンメニューから[タッチポイントのキャンセル]オプションを選択します。クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。クローズメモを入力し、[キャンセル] をクリックします。他のすべての必須フィールドに入力すると、タッチポイントがキャンセルされたことを示す確認メッセージが表示されます。必須フィールドが入力されていない場合は、[タッチポイントの詳細] パネルの [編集] アイコンをクリックし、必須フィールドに入力して [保存] をクリックし、タッチポイントをキャンセルします。

タッチポイントのホームページには、次のタブが含まれています。

- 会議
- メール
- 成功タスク

左側のペインには、タッチポイントが関連付けられているアカウントの詳細が表示されます。タッチポイントレコードの詳細も表示されます。鉛筆アイコンをクリックして詳細を変更し、[保存]をクリックしてレコードを更新します。

会議

このタブには、今後のタッチポイントミーティングとすでに開催されたミーティングのリストが表示されます。ページにリストされている各会議について、タイトル、開始日と終了日、会議リンク、招待者のリスト、および会議のステータスが表示されます。[会議を追加]をクリックして、新しい会議をスケジュールします。以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
会議の件名	会議の説明を入力します。
ステータス	次のいずれかを選択できます。 • ドラフト:新しく作成された会議はドラフトステータスです。ステータスが[スケジュール済み]に更新されるまで、このステータスのままになります。ステータスが更新されたときに、招待者、会議の頻度、場所、その他の情報を追加できます。 • スケジュール済み:スケジュール済み状態の会議は、招待者のリストを使用して特定の日に設定されます。スケジュールされた会議は、定期的な会議でも1回限りの会議でもかまいません。 • 完了:既に完了している会議。このステータスの会議は、必要に応じて保存または記録できます。
会議のタイプ	このフィールドは、[ステータス]が[スケジュール済み]に設定されている場合にのみ表示されます。次のいずれかを選択できます。 • アドホック • 週次ステータス • QBR • 更改
開始日時	会議をスケジュールする開始日時を入力します。 開始日は終了日より前である必要があります。
終了日時	会議の終了日時を入力します。 • 会議の期間は24時間を超えることはできません。 • [繰り返し期限]の日付は[終了日]より後である必要があります。
招待者	ドロップダウンリストから会議の招待者を選択します。
ケイデンス	会議の頻度を指定します。次のいずれかを選択できます。

フィールド	説明
	• 隔週 • 日次 • 月次 • 四半期ごと • 週次
繰り返し期限	このフィールドは、[周期] フィールドで値を選択した場合にのみ表示されます。会議のケイデンスを繰り返す日付を指定します。 i 注: デフォルトでは、一連の会議を最大 365 日間設定できます。この値は、<code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code> システムプロパティで変更できます。
バーチャル会議	バーチャル会議を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
ビデオソフトウェア	Zoom や Google Meet などのバーチャル会議プロバイダーソフトウェアを選択します。 i 注: バーチャル会議を有効にするには、ServiceNow インスタンスで Zoom 統合をセットアップし、<code>sn_acct_lc.zoom_integration_user_id</code> システムプロパティでユーザーアカウントの詳細を更新する必要があります。
会議リンク	このフィールドは、[ビデオソフトウェア] フィールドでの選択に基づいて自動的に入力されます。
所在地	ドロップダウンリストから 1 つ以上の場所を選択します。
アジェンダ	会議のアジェンダを入力します。
内部メモ	会議の内部メモを入力します。
添付ファイル	[ファイルの追加] をクリックして、会議への招待を含む添付ファイルを 1 つ以上アップロードします。

[作成] をクリックして、会議を保存して作成します。スケジュールされた会議が [会議] ページに表示されます。会議の招待者全員に招待メールが送信されます。指定した周期に基づいて、スケジュールされた一連のミーティングが [ミーティング] ページに表示されます。

i 注:

- 会議への招待は、[スケジュール済み] ステータスの会議に対してのみ送信されます。
- 会議または一連の会議がキャンセルされると、キャンセルされたことを示すメールが会議の招待者に送信されます。
- 時間や場所などの会議の詳細が変更されると、更新された招待状がすべての会議の招待者に自動的に送信されます。
- 一連の会議の開始日と終了日を *Repeat until* 日より後にすることはできません。
- 一連の会議を延長する場合は、新しい会議の開催を将来の日付にスケジュールする必要があります。一連の会議の更新は、今後の会議にのみ影響します。
- 一連の会議が以前の日付に再スケジュールされると、今後のすべての会議はキャンセルされます。
- 会議が完了としてマークされるか、メモが更新されると、会議メモがすべての参加者に送信されます。
- 1 回の会議をキャンセルすることができます。

次の操作を実行できます。

- 詳細を変更するには、会議をクリックします。会議が一連の会議の一部である場合は、会議の 1 つを編集するか、[系列を編集] をクリックして一連の会議全体を更新できます。
- [開催をキャンセル] をクリックして選択した会議をキャンセルするか、[系列をキャンセル] をクリックして一連の会議全体をキャンセルします。
- [保存] をクリックして、会議または一連の会議を更新します。
- タッチポイントをクローズするには、[タッチポイントをクローズ] を選択し、[クローズコード] と [クローズメモ] を入力します。いずれかのクローズコードを選択し、[閉じる] をクリックします。
 - 対応済み
 - 未対応
 - キャンセル済み
- タッチポイントをキャンセルするには、[タッチポイントをキャンセル] を選択します。クローズコードが [キャンセル] に設定され、[ステータス] フィールドが更新されます。タッチポイントがキャンセルされた場合:
 - 既存のスケジュールされた会議は引き続き利用できますが、新しい会議をスケジュールすることはできません。
 - クローズ済みまたはキャンセル済みのタッチポイントにメールと成功タスクを追加することはできません。

メール

このタブで、カスタマーサクセスエージェントは、タッチポイントの [連絡先] フィールドで指定されたユーザーにメールを送信できます。デフォルトでは、メールヘッダーには、連絡先のメールアドレスとアカウントの件名が自動的に入力されます。

以下のことを行うことができます。

- [メールを展開] アイコンをクリックしてメールを展開します。必要に応じて、メール ID を追加または削除し、件名を更新します。
- [フラグ] アイコンをクリックして、このメールを重要としてマークします。

- [ドラフトをタブで開く] アイコンをクリックして、メールを新しいタブに表示します。[ドラフトを表示] アイコンをクリックし、[ドラフトを管理] をクリックして、メールのドラフトバージョンを表示します。リストから下書きを選択し、[適用] をクリックしてメールに使用します。
- メール作成中に最後に保存した下書きを [作成] セクションに表示する場合は、メールコンポーザー (ミニ) をセットアップする必要があります。詳細については、「[メールコンポーザー \(ミニ\) UIB のセットアップ](#)」を参照してください。
- 右側のパネルでタッチポイント電子メールテンプレートを選択し、「テンプレートの適用」をクリックします。メールは、適用したタッチポイントテンプレートに従ってフォーマットされます。
- [ファイルの添付] をクリックします。コンピューターまたはタッチポイントレコードからファイルを添付できます。添付するファイルを選択し、[追加] をクリックしてファイルをメールに添付します。

[メール送信] をクリックします。[メール] タブに移動して、送信したメールを確認します。送信日の降順でソートされたメールのリストを表示することもできます。[検索] オプションを使用すると、特定の条件を満たすメールを表示したり、メールのタイプやフラグ付きメールでリストをフィルタリングしたり、追加のフィルターセットを作成したりすることができます。[関連アイテム] セクションの [メール] で送受信したメールを表示することもできます。

成功タスク

このタッチポイントに関連付けられた成功タスクを表示できます。

1. [新規] をクリックして、このタッチポイントの新しい成功タスクを作成します。[新しい成功タスクの作成 (Create new success task)] ページが表示されます。詳細については、「[成功ケースタスクを作成する](#)」を参照してください。
2. このページに詳細を入力し、[保存] をクリックします。新しく作成された成功タスクが [成功タスク] ページに表示されます。

タッチポイント計画者

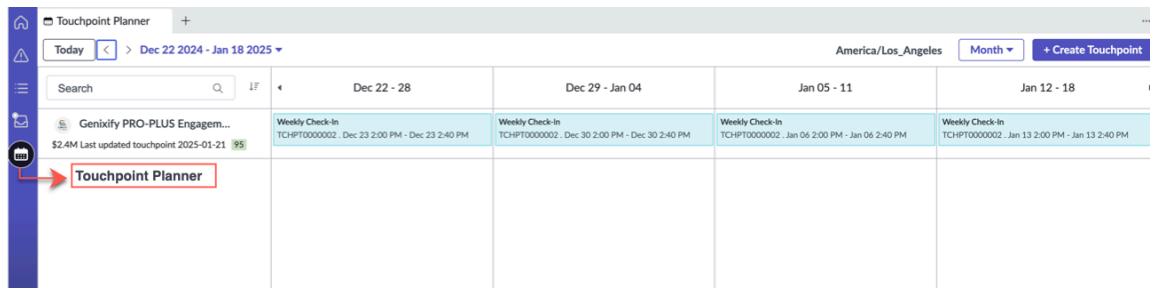
タッチポイント計画者は、カスタマーサクセスマネージャーに関連付けられたすべてのアカウントのさまざまなタッチポイントのカレンダービューを表示します。

注:

- エンゲージメントは、エンゲージメントに関連付けられたエンゲージメントアカウントマネージャー、カスタマーサクセスマネージャー、またはスクワッドメンバーが表示できます。
- タッチポイントは、エンゲージメントアカウントマネージャー、カスタマーサクセスマネージャー、またはタッチポイントにアサインされたスクワッドメンバーが表示できます。
- 会議は、タッチポイントにアサインされたエンゲージメントアカウントマネージャー、カスタマーサクセスマネージャー、会議の主催者、またはスクワッドメンバーが表示できます。

タッチポイントプランナーは、アカウントエンゲージメントとタッチポイントのタイプ、優先度、ステータス別に整理されたタッチポイントのカレンダービューを提供します。タッチポイント計画者を表示するには、次の手順に従います。

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. 次のように移動する。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、左側のナビゲーションペインにある **タッチポイント計画者** アイコンをクリックします。



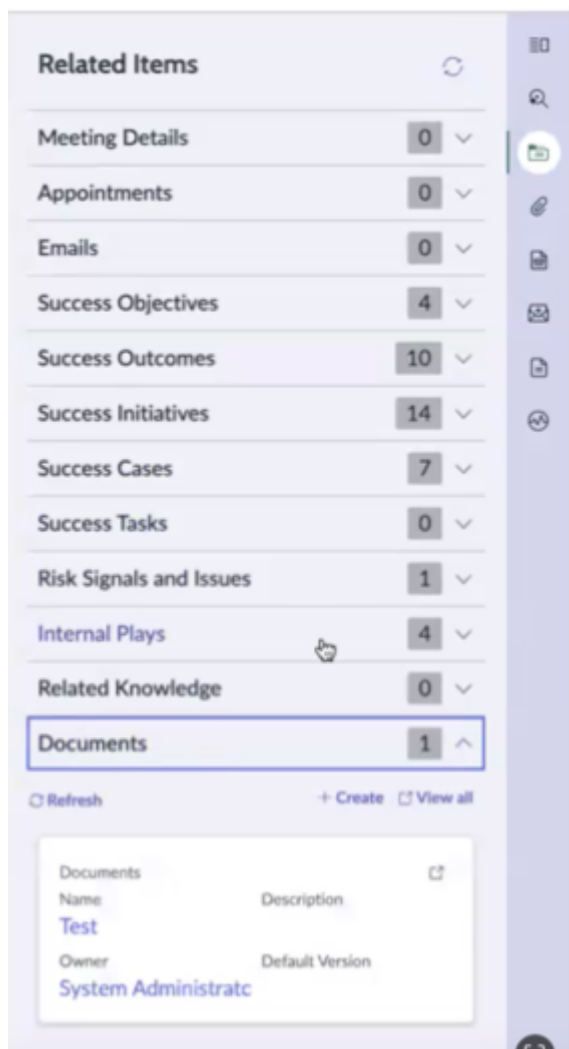
次の操作を実行できます。

- [検索] フィールドに基準を入力すると、その基準に一致するタッチポイントと会議が表示されます。
-  アイコンをクリックして、リストを契約値、健全性スコア、または最後に更新されたタッチポイントのいずれかでソートします。
- [今日] をクリックすると、今日スケジュールされているタッチポイントと会議のリストが表示されます。
- 日付期間を選択すると、その期間のスケジュールが表示されます。
- [週] または [月] オプションを選択して、必要に応じて週または月のスケジュールを表示します。
- タイムゾーンには、ログインしているユーザーの現在のタイムゾーンが表示されます。
- [タッチポイントを作成] をクリックして、新しいタッチポイントを作成します。詳細については、「[タッチポイントを作成](#)」を参照してください。

カスタマーサクセス (CS) レコードの関連アイテムコンポーネント

関連アイテムコンポーネントは、エンゲージメント、タッチポイント、成功ケース、および内部プレイに関連付けられた関連リストへのアクセスを提供します

関連アイテムコンポーネントは、拡張可能なアコーディオン形式を使用します。目的のリストを展開して、関連アイテムを表示できます。このコンポーネントには、リスト内のアイテム数を示すアイコンも表示されます。



関連リストには、以下のアクションが含まれます。

- 作成：サブタブに空白のレコードが開き、エージェントはこれを使用して新しいアイテムを作成できます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

エンゲージメント、タッチポイント、成功ケース、および内部プレイページには、成功目標、成果、イニシアチブ、成功ケース、およびドキュメントを含むいくつかの関連リストが表示されます。

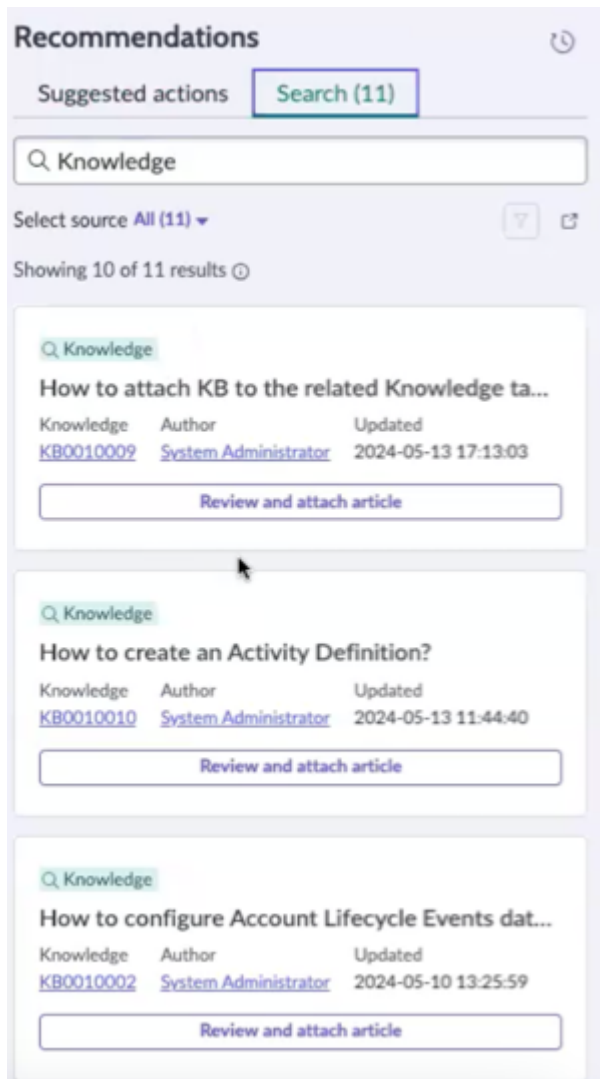
- i** 注：ドキュメント関連アイテムは、`com.snc.platform_document_management` プラグインをインストールしている場合にのみ表示されます。

推奨アクションでの AI 検索の使用

AI 検索と推奨アクションを使用して、コンテキストを作成し、関連するレコードを検索します。

- i** 注：AI 検索は、検索クエリに関連する結果を表示するように推奨アクションアプリケーションを構成した場合にのみ使用できます。詳細については、「[アカウントオンボーディングの推奨アクションの設定](#)」を参照してください。

AI 検索結果と Genius 結果は、コンテキストサイドパネルの [推奨アクション] コンポーネントの [検索] タブに表示されます。エージェントは、検索カードから直接アクションを開始して、問題を解決できます。



構成された検索ソースからの検索結果はカード形式で表示されます。これらのカードは検索レコードのプレビューです。カードを選択してレコードの詳細を表示したり、カードから直接アクションを実行できます。最も関連性の高い回答は、Genius 結果カードの形式で上位の結果として表示されます。

次の検索を利用できます。

- アカウントオンボーディングケースとケースタスク
- 成功ケースと成功ケースタスク
- エンゲージメント
- タッチポイント
- リスクと問題
- 成功イニシアチブ
- 成功目標
- 成果

AI 検索を有効にして検索コンテキストを作成する方法の詳細については、「[推奨アクション](#)」での [AI 検索の構成](#)」を参照してください。

Microsoft Dynamics CRM での機会の作成

ServiceNowインスタンスから Microsoft Dynamics CRM プラットフォームで更改の機会を作成します。

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

カスタマーサクセスマネージャーは、契約の有効期限に基づいて更改の機会を作成し、潜在的なリスクを特定できます。

手順

1. 次のように移動する。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. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、エンゲージメントを開きます。
3. **[Impact Initiative を作成]** をクリックします。
4. **[Success Support]** カテゴリを選択し、**[Simple Renewal Play]** カードをクリックします。
5. **[Impact Initiative を作成]** フォームで、[期日]、[アサイン先]、および [優先度] を指定し、[完了] をクリックします。
内部プレイが作成されたことを示すメッセージが表示されます。
6. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、作成された更新プレイブックを開きます。

7. [コア情報の入力] ページで、更改機会を作成する契約を選択し、説明を入力して [完了としてマーク] をクリックします。
8. オプション: [スクワッドの追加] ページで、1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、[完了としてマーク] をクリックします。

9. オプション: [機会の評価] ステージで、[契約レコードを表示] ページの [既読にする] をクリックして、次の手順に進みます。
10. オプション: [エンゲージメントの評価] ページで、必要なアクションまたは手順を入力し、[送信して続行] をクリックして次のステージに進みます。
11. オプション: [Communicate (通信)] ステージで、[**Send email** (メールを送信)] をクリックして次のステージに進みます。
12. [機会を作成] ページで、[レコードを開く] をクリックします。
Microsoft Dynamics CRM の推奨アクションが右側のパネルに表示されます。エンゲージメントに関連付けられたアカウントの詳細と契約情報が表示されます。履歴アイコンをクリックすると、以前に推奨されたアクションのログが表示されます。

13. [作成] をクリックします。
オポチュニティレコードが作成されたことを示すメッセージが表示されます。Microsoft Dynamics CRM プラットフォームにログインして、このレコードを表示できます。

注: *DynamicsCRMMappingConstants* スクリプトインクルードでマッピングを定義している場合にのみ、レコードを作成できます。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM との統合](#)」を参照してください。マッピングが構成されていない場合、推奨アクションは表示されますが、[作成] オプションは機能しません。

Microsoft Dynamics CRM でのタスクの作成

ServiceNow インスタンスから Microsoft Dynamics CRM プラットフォームでタスクを作成し、ServiceNow インスタンスでタスクの更新を受け取ります。

始める前に

必要なロール: sn_acct_lc.ale_success_agent

手順

1. 次のように移動する。 **All (すべて)** > **Customer Success** > すべてのリスクと問題。
2. タスクを作成するリスクレコードを開きます。
3. **[CRM タスクを作成]** オプションを設定した場合は、[リスクと問題] ページで確認できます。このオプションの構成の詳細については、[Microsoft Dynamics CRM との統合](#) を参照してください。

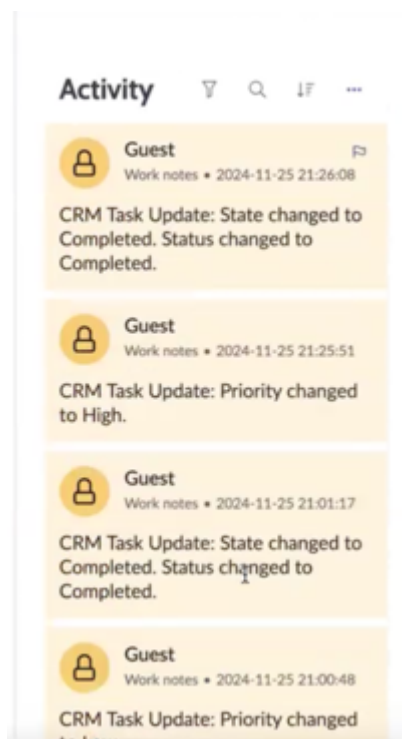
4. **[CRM タスクを作成]** をクリックします。

新しいタスクが Microsoft Dynamics CRM プラットフォームに作成されます。リスクレコードに関連付けられたアカウント、エンゲージメント、および契約の詳細が表示されます。

i 注: 作成されたタスクの [優先度] フィールドまたは [ステータス] フィールドを変更または更新すると、その更新が作業メモとして ServiceNow インスタンスに表示されます。

5. 次のように移動する。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。

6. 次のように移動する。 **Customer Success** > すべてのリスクと問題 をクリックし、リスクレコードを開きます。
タスクがどのように更新されたかを示す作業メモを表示できます。



以下を設定している場合は、作業メモが表示されます。

- タスクテーブルで構成されたイベントが発生したときの Microsoft Dynamics CRM の更新メカニズム (Microsoft Dynamics CRM が Microsoft Dynamics スポーク Webhook にアクセスできるようにするため)。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM スポークの設定](#)」を参照してください。
- Microsoft Dynamics CRM スポーク ([Microsoft Dynamics CRM スポーク](#) を参照)。
 - 要件に応じたディシジョンテーブル
 - Webhook (Dynamics Webhook コールバック)
- アカウントライフサイクルイベント アプリケーションが Microsoft Dynamics CRM 統合用に構成されています。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM との統合](#)」を参照してください。

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、次のデータモデル、インストールされるコンポーネント、およびドメインセパレーション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ドメインセパレーションをサポートします。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ています。

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を使用するには、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を有効にする必要があります。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

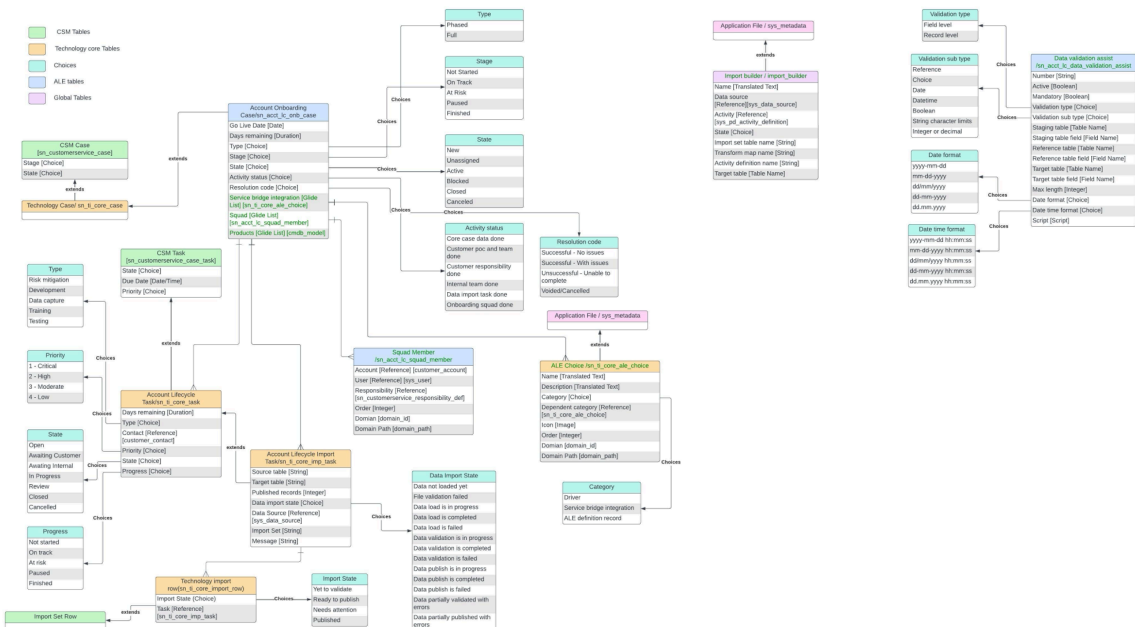
このセクションには、アカウントオンボーディングの参照情報が含まれています。

このトピックは、次のセクションで構成されています。

- [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、アカウントのオンボーディングデータモデルが表示されます。



アカウントの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	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。	アドミン
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主要な顧客連絡先。	sn_customerservice.customer_admin
ServiceNow アドミン/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要求される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次のものが含まれます。

-
- [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 とともに追加されるロール。

ロールのタイトル	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 選択肢のレコードに対する削除アクセスのためのロール	
sn_ti_core.admin	テクノロジーケーステーブルと ALE 選択肢のレコードに対するアドミンアクセス。	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	サクセスビューアーロールにより、承認されたユーザーは、カスタマーサクセス (CS) 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できます。	
sn_acct_lc.ale_success_agent	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、およびカスタマーサクセス (CS) 内の関連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	ワークフロー定義レコードに対する作成、更新、削除のアクセス権と、カスタマーサクセス (CS) 内のエンティティの読み取り、書き込み、および更新のアクセスを許可します。	
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。	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
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.success_case_admin	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.success_case_delete • 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	サクセスタスク (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
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

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
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	成功ランチャ通知 (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	リスク問題の解決策 (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	読み込み/レポートビュー	sn_ti_core_read ロールに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_ti_core_ale_choice	作成/書き込み	sn_ti_core_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_ti_core_ale_choice	削除	sn_ti_core_delete ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_engagement	削除	sn_acct_lc.engagement_delete ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_success_objective	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_objective_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc_success_objective	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_objective_write ロール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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_success_outcome	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_outcome_read ロールに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_outcome	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_outcome_write ロールに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 ロールに削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_success_initiative	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_initiative_read ロールに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 ロールに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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_success_case	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_case_read ロールに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_case	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_case_write ロールに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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_touchpoint	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.touchpoint_read ロールに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_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付与します
sn_acct_lc_touchpoint	削除	sn_acct_lc.touchpoint_delete ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_success_task	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_task_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc_success_task	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_task_write ロールに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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_internal_play	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.internal_play_read ロールに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_internal_play	作成/書き込み	sn_acct_lc.internal_play_write ロール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 ロールに削除アクセス権を付与します。
sn_acct_lc_internal_play_task	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.internal_play_task_read ロールに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_internal_play_task	作成/書き込み	sn_acct_lc.internal_play_task_write ロール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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_risk_signal_issue	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.risk_signal_issue_read ロールに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_risk_signal_issue	作成/書き込み	sn_acct_lc.risk_signal_issue_write ロール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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_definition_record	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.definition_record_read ロールに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_definition_record	作成/書き込み	sn_acct_lc.definition_record_write ロールの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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write ロール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_notifier	削除	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read ロールに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_engagement_contract_relationship	作成/書き込み	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write ロール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 ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_squad_member	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.squad_member_read ロールに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_squad_member	作成/書き込み	作成および書き込みアクセス権を sn_acct_lc.squad_member_write ロールに付与します
sn_acct_lc_squad_member	削除	sn_acct_lc.squad_member_delete ロールに削除アクセス権を付与します
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	読み込み/レポートビュー	risk_signal_solution_relationship_read ロールに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_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付与します
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付与します
sn_acct_lc_data_validation_assist	create	sn_acct_lc.data_validation_assist_create ロールを持つユーザーに、sn_acct_lc_data_validation_assist内のレコードの作成アクセスを許可します
sn_acct_lc_data_validation_assist	読み込み	ロール sn_acct_lc.data_validation_assist_read を持つユーザーに、sn_acct_lc_data_validation_assist内のレコードへの読み取りアクセスを許可します
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	sn_acct_lc.data_validation_assist_read ロールを持つユーザーに、sn_acct_lc_data_validation_assist

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
		内のレコードへのreport_view アクセスを許可します
sn_acct_lc_data_validation_assist_admin	削除	ロール sn_acct_lc.data_validation_assist_admin 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_data_validation_assist_write	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	読み込み	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.a 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	読み込み	ロール (sn_acct_lc.agent、sn_customerservice.custo 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.products	読み込み	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.a 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.stage	読み込み	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.a を持つユーザーに対し て、sn_acct_lc_onb_case の ステージの読み取りを許可しま す。
sn_ti_core_task.due_date	読み込み	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.re 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	読み込み	ロール (sn_ti_core.read、sn_customerservice.custon 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	読み込み	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.re

ロールのタイトル	説明	含まれるロール
		を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task進捗状況の読み取りを許可します。
sn_ti_core_task.会社	読み込み	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.re) 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	読み込み	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.re) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task の優先度の読み取りを許可します。
import_builder	create	ロール import_builder_create を持つユーザーに、import_builder内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、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	読み込み	import_builder_read ロールを持つユーザーに、import_builder内のレコードへの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 オンボーディングエージェント ロールです。	• 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

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	説明
エンゲージメント	プロバイダーとして、エンタープライズ顧客 [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、ライフサイクル中に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、プロバイダーがエンタープライズ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要素です。これらは、ServiceNow プラットフォーム内の分析またはサードパーティの統合ツールを使用して監視できます。

テーブル	説明
成功イニシアチブ	成功イニシアチブは、プロバイダーとエンタープライズ顧客が、顧客の価値実現の過程で実行して完了することに同意した、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、プロバイダーが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実行する計画外の一連のアクションです。
成功タスク	成功タスクは、プロバイダーまたはエンタープライズ顧客が成功イニシアチブ (予定) または成功ケース (予定なし) をサポートするために完了する必要がある、予定されているアクションまたは予定されていないアクションです。
タッチポイント	タッチポイントは、通話のスケジュール設定、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済みまたは予定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成功プレイ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	成功ランチャ通知機能は、成功プレイのステータスを追跡します。
Data source (データソース)	健全性スコアまたはリスクスコアを計算するためのデータを収集するために、外部ソースまたはパフォーマンスインジケータを使用するかどうかを指定します。
コンテキスト	収集されるデータをエンゲージメントまたは成果テーブルに関連付けるために使用されます。
コンテキストエンジンマッパー	データソースが適用されるレコードを指定します。
コンテキストエンジンデータ	データソースとコンテキストエンジンマッパーに基づいて、スケジュール済みジョブが実行されると、収集されたデータがコンテキストエンジンデータテーブルに保存されます。
エンゲージメント健全性定義	健全性定義を設定するために使用されます。グローバル健全性定義またはエンゲージメント固有の健全性定義を定義できます。
健全性メトリクスの構成	健全性スコアの計算に使用されるメトリクスと、各メトリクスに与えられる重み付けを指定するために使用します。
エンゲージメントリスク定義	タイプが [メトリクス] の場合は、メトリクス、しきい値条件、しきい値、および該当するエンゲージメントを指定します。タイプがテーブルの場合、指定されたテーブルと条件に一致するレコードのリスクレコードが作成されます。
リスクしきい値の上書き	リスクしきい値を上書きする場合は、このテーブルに追加の条件を定義できます。

テーブル	説明
リスク発生件数	カテゴリ、ソースレコード、およびエンゲージメントにアクティブなリスクが存在する場合、リスク発生を記録します。
カラーバンディング	グローバルレベルまたは特定のメトリクスの健全性スコアのカラーバンドを設定します。
該当する販売済み製品	該当する販売済み製品をエンゲージメントに関連付けます。
該当するエンタイトルメント	該当するエンタイトルメントをエンゲージメントに関連付けます。
該当するチームメンバー	チームメンバーをエンゲージメントに関連付けます。
該当する顧客チーム	顧客チームをエンゲージメントに関連付けます。

カスタマーサクセスビジネスルール

このセクションには、カスタマーサクセス (CS) 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	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。
ステータスはクローズ済みまたはキャンセル済み	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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
エンゲージメントが再オープンされました	エンゲージメント	再度開く前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブと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の検証	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止します。
エンゲージメントの親を検証する	エンゲージメント	エンゲージメント階層における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の検証	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することを確認し、オンボーディングケースの本番稼働日に基づいて本番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/キャンセルをマークする前に、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マークされていることを確認します。
成功目標が再オープンされました	成功目標	再度開く前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブと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	説明
目標のエンゲージメント変更を検証する	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止します。
計画された開始と停止の検証	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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
成果が再オープンされました	成果	再度開く前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
結果の目標変更を検証	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、目標の変更を防止します。
予定日の検証	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	トラッキングメソッドを検証して、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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
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、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブと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の変化を検証	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に、結果の変更を防止します。
SI をクローズまたはキャンセルした後	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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
成功ケースが再オープン	成功ケース	再度開く前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブと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	説明
エンゲージメントの更新を検証	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止します。
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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
タッチポイントが再開されました	タッチポイント	再度開く前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブと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更新を検証	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止します。
成功タスクの必須フィールド	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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
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マークされていることを確認します。
成功した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、親の変更を防止します。
内部プレイの必須フィールド	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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
内部プレイを再オープン	内部プレイ	再度開く前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブと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の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マークされてから、クローズまたはキャンセル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	説明
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、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブと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する	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マークされてから、クローズまたはキャンセルとしてマークされていることを確認します。
リスクシグナルを再オープン	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ていないことを確認します。
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、それ以外の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ていないことを確認します。
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ていないことを確認します。
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ていないことを確認します。
契約アカウントを検証	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、期限切れでない最も古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、期限切れでない最も古い契約の日付に更新されるようにします。
公開時にコンテキストを検証	データソース	データソースを公開するときは、少なくとも1つの有効なコンテキストレコードが必要であり、少なくとも1つのコンテキストマッパーレコードが関連付けられている必要があります。
データソースの重複を避ける	データソース	データソースのソースと構成が重複しないようにしてください。
測定単位の自動入力	データソース	データソースに自動入力される測定単位。

ビジネスルール	テーブル	説明
前回の実行/次回実行の検証	データソース	データソースの最終更新日を次回の実行日より後にすることはできません。
コンテキストに対する一意のソース	コンテキストエンジンマッパー	コンテキストに対して一意のソースがあることを確認します。
外部から調達されたコンテキストデータを処理する	コンテキストエンジンデータ	外部ソースのデータレコードを作成する場合は、関連するデータソースの最終実行日フィールドを更新し、データレコードのコンテキストフィールドに入力します。
外部ソースコンテキストデータを検証	コンテキストエンジンデータ	外部ソースのコンテキストエンジン日付レコードには、すべての必須フィールドが含まれている必要があります。
ソースごとの一意のコンテキスト	コンテキスト	コンテキストレコードのマッパーは一意である必要があります。
重複レコードが見つかった場合は中止	エンゲージメントリスク定義	類似のレコードが既に存在する場合は中止
テンプレートが無効な場合は中止	エンゲージメントリスク定義	リスク定義に設定されたリスクテンプレートが無効な場合は中止
重複レコードが見つかった場合は中止	リスクしきい値の上書き	類似のレコードが既に存在する場合は中止
リスク定義のコンテキストマッパーがない場合は中止	エンゲージメントリスク定義	リスク定義がテーブルタイプであり、リスク定義でテーブルがソースとして選択され、エンゲージメントがコンテキストであるアクティブなマッパーが存在しない場合は中止します
色または範囲の検証に失敗した場合は中止	カラーバンディング	同じタイプのレコードに重複する色が存在する場合、または最大値が最小値より小さい場合、または指定された最小/最大範囲が同じタイプの別の既存のレコードと既に重複している場合は、中止します。
グローバル最小/最大範囲が無効な場合は中止	カラーバンディング	グローバルバンドの最小値が 0 未満、最大値が 100 より大きい場合は中止
グローバルヘルス定義の # を 1 に制限	エンゲージメント健全性定義	システム内にグローバルヘルス定義が最大で 1 つ存在するようにします
一意のエンゲージメント健全性定義	エンゲージメント健全性定義	各健全性定義が一意であることを確認します
健全性定義構成の重み付けの合計を検証	エンゲージメント健全性定義	健全性定義のすべての健全性定義メトリクス構成の合計が 100 であることを確認します
公開済みの健全性定義の作成を中止	健全性メトリクスの構成	ユーザーは、公開された健全性定義に対して健全性メトリクス構成を作成できない必要があります
一意の健全性メトリクス構成を確認	健全性メトリクスの構成	健全性定義のメトリクス構成をデータソースで重複させることはできません
前回のタッチポイントを更新	タッチポイント	エンゲージメントテーブルのlast_touchpointフィールドを更新

ビジネスルール	テーブル	説明
削除の最後のタッチポイントを更新	タッチポイント	エンゲージメントテーブルのlast_touchpoint フィールドを更新
エンタイトルメントの重複を避ける	適用可能なエンタイトルメント	類似のレコードが既に存在する場合は中止
販売済み製品の重複を避ける	該当する販売済み製品	類似のレコードが既に存在する場合は中止
顧客チームの重複を避ける	該当する顧客チーム	類似のレコードが既に存在する場合は中止
アカウントチームの重複を避ける	該当するアカウントチーム	類似のレコードが既に存在する場合は中止

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 (CS) フローが含まれています。

フロー	説明
Ale フローを実行して通知を送信	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:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
アドバイザリーセッション:戦略アセスメント	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
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:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
アセスメント:四半期ごとの NPS 調査とレビュー	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
リスクシグナルと問題レコードを作成	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
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 - 標準	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
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の目標	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付

フロー	説明
	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実行します。
従来の廃止コスト	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
従来の廃止コスト目標	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
ビジネスペロシティを促進	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
グリーンプレイに行く	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
内部パートナー実装レビュー	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
製品実装のレビューと推奨事項	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
製品の概念実証	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
担当連絡先	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
フォローアップをスケジュール済み	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。
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:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。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実行します。