



요코하마 계정 수명주기 이벤트

마지막 업데이트 날짜: 2025년5월6일

기계면역

해당 자료는 사용자 편의를 위해 번역 소프트웨어를 사용하여 번역되었습니다. 정확한 번역을 제공하기 위해 합당한 노력을 기울였지만, 사람이 직접 번역하는 것을 대체할 수 있는 기계 번역은 없습니다. 번역은 "기계 번역 결과 그대로" 제공됩니다. 다른 언어로 번역한 내용의 정확성, 신뢰성 또는 무결성에 대해서 명시적이든 묵시적이든 어떠한 보증도 하지 않습니다. 일부 콘텐츠는 번역 소프트웨어의 한계로 인해 정확하게 번역되지 않을 수 있습니다. 해당 자료의 공식 언어는 영어입니다. 번역에서 발생한 불일치 또는 차이점은 구속력이 없으며 규정 준수나 시행을 위한 법적 효력이 없습니다.

여기에 표시된 일부 예와 그래픽은 설명을 위해서만 제공됩니다. ServiceNow 제품 또는 서비스와의 실제 연관 또는 연결을 의도하지 않았으며 그렇게 유추해서는 안 됩니다.

ServiceNow, ServiceNow 로고, Now 및 기타 ServiceNow 표시는 미국 및/또는 기타 국가에서 ServiceNow, Inc.의 상표 및/또는 등록 상표입니다. 기타 회사 및 제품 이름은 관련된 해당 회사의 상표일 수 있습니다.

다음 사이트에서 ServiceNow 웹 사이트 이용 약관을 읽어보십시오.
www.servicenow.com/terms-of-use.html

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

목차

- 계정 수명주기 이벤트.....4
 - 계정 수명주기 이벤트 탐색..... 4
 - 계정 수명주기 이벤트 활성화..... 5
- 계좌 온보딩..... 6
 - 계정 온보딩 살펴보기..... 7
 - 계정 온보딩 구성..... 9
 - 계정 온보딩 사용..... 23
- 고객 성공.....31
 - 고객 성공 사례 탐색..... 32
 - 고객 성공 구성..... 36
 - 고객 성공 사용..... 79
- 계정 수명주기 이벤트 참조..... 98
 - 도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트..... 98
 - 계정 온보딩 참조..... 99
 - 고객 성공 참조..... 101

계정 수명주기 이벤트

이 ServiceNow® 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하면 서비스 제공업체는 온보딩 및 채택에서 갱신에 이르기까지 전체 기업 고객 여정에서 중요한 워크플로우를 간소화, 자동화 및 측정할 수 있습니다.

계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 소개하는 짧은 비디오를 시청하십시오.

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

워크플로우 자동화를 고객 성공 관리에 포함시킴으로써 계정 수명주기 이벤트 공급자는 고객 경험을 개선하고 가치 실현 기간을 단축하며 투자 수익을 극대화할 수 있습니다. 또한 계정, 영업 및 제공 팀 간의 원활한 공동 작업을 촉진하며, 모두 통합 Now Platform된 .

시작

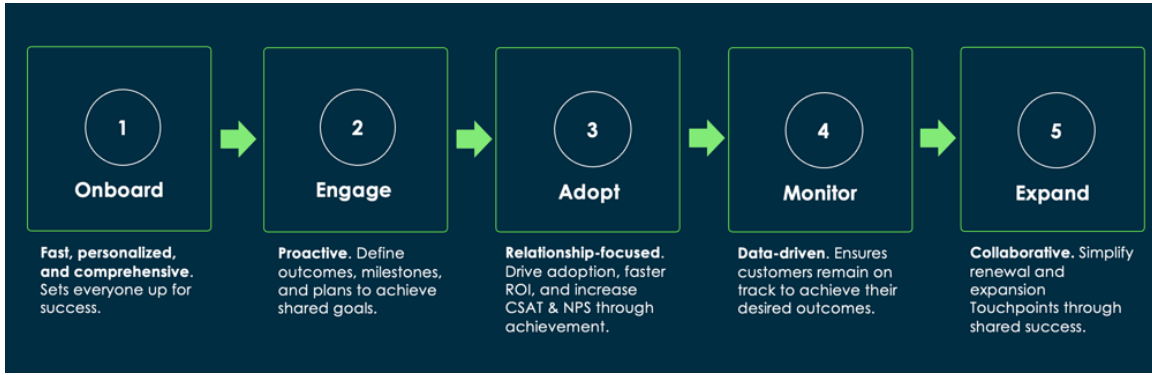
계좌 수명주기 이벤트 탐색	계좌 온보딩	고객 성공
		
계정 수명주기 이벤트 애플리케이션에 대해 알아보기	미리 구성된 플레이북으로 구조화되고 반복 가능한 온보딩 경험을 정의합니다.	성공 목표와 결과를 추적하고, 위험을 완화하고, 확장 및 갱신 기회를 파악합니다.

기계면역

계정 수명주기 이벤트 탐색

계정 수명주기 이벤트를 사용하면 기술 산업 제공자가 구조화된 온보딩 경험을 생성하고 목표, 결과, 마일스톤 및 계획을 정의하고 추적하여 공동의 목표를 달성할 수 있습니다.

다음 다이어그램은 이 애플리케이션에서 관리할 수 있는 고객 성공 관리 수명주기와 관련된 다양한 작업을 보여줍니다.



계정 수명주기 이벤트 기능은 다음과 같습니다.

- **온보딩**: 고객의 요구와 기대치를 이해하고 온보딩 프로세스 중에 따를 수 있는 반복 가능하고 투명한 워크플로우를 정의합니다.
- **참여**: 성공 목표와 마일스톤을 추적하고 결과가 충족되는지 확인합니다.
- **채택**: 사용 가능한 제품을 최대한 활용하는 방법을 포지셔닝하고 제품 사용을 개선하기 위한 조치를 취합니다.
- **모니터링**: KPI와 같은 다른 주요 메트릭과 함께 제품 및 서비스 사용을 모니터링하고 갱신 및 확장 기회를 식별합니다.
- **확장**: 영업 및 계정 팀이 갱신 및 확장 기회를 식별하는 데 도움을 줍니다.

계정 수명주기 이벤트 기능

- **계좌 온보딩**: 온보딩 프로세스 중에 내부 및 외부 이해 관계자와의 공동 작업 및 투명성을 지원하면서 구조화된 온보딩 경험을 생성합니다.
- **고객 성공**: 성공 목표와 결과를 추적하고, 위험을 완화하고, 확장 및 갱신 기회를 식별합니다.

계정 수명주기 이벤트 활성화

(com.sn_acct_lc) 플러그인은 계정 수명주기 이벤트 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

이 태스크 정보

플러그인은 관련 플러그인이 계정 수명주기 이벤트 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

계정 수명주기 이벤트용 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 설치 기반 관리 [com.snc.install_base]	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운스트림 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.
Playbook Experience [com.playbook_experience]	기본 플레이북 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우를 생성할 수 있습니다.
연결된 기록 관련 항목 [com.snc.sn_record_related_items_connected]	기록 관련 항목을 활성화합니다.

계정 수명주기 이벤트용 플러그인

플러그인	설명
(com.sn_csm_playbook)용 고객 서비스 관리 플레이북	다양한 작업으로 고객 서비스 에이전트를 안내하여 고객 문제를 해결하고, 다양하고 사일로화된 프로세스에서 전체 수명주기를 시각화합니다.
기술 코어 [com.sn_ti_core]	기술 산업 수직 고객 서비스 관리 확장.
안내 결정 경험 [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	작업 공간에서 플레이북에 안내 결정을 표시할 수 있도록 활동 유형, 정의 및 UI 구성요소를 활성화합니다.
고객 서비스 케이스 유형 [com.snc.csm_case_types]	이 플러그인을 활성화하면 시스템 관리자가 케이스 유형을 만들고 관리할 수 있습니다.
기록 조회 [com.snc.sn_record_lookup]	테이블에서 기록을 쉽게 검색하고 연결하는 데 사용되는 기록 조회 구성요소입니다.
데이터 컨텍스트 엔진 [com.sn_data_ctx_engine]	메트릭을 생성 및 측정하고 플랫폼 내의 특정 컨텍스트(예: 성공 참여)로 해결할 수 있습니다.
점점 회의 [com.sn_meeting_mgmt]	점점 기록 내에서 고객과의 일회성 또는 반복 회의를 만들고 관리할 수 있습니다.
문서 관리 [com.snc.platform_document_management]	고객 성공 관리자가 첨부 파일 또는 지식베이스로 저장할 수 있는 복잡한 문서를 저장할 수 있습니다.
로드맵 [sn_roadmap]	고객 성공 관리자가 성공 목표 및 결과와 연결된 성공 이니셔티브의 로드맵을 보고 계획할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.
이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없는 경우 담당자에게 요청 ServiceNow 해야 할 수 있습니다.
3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.

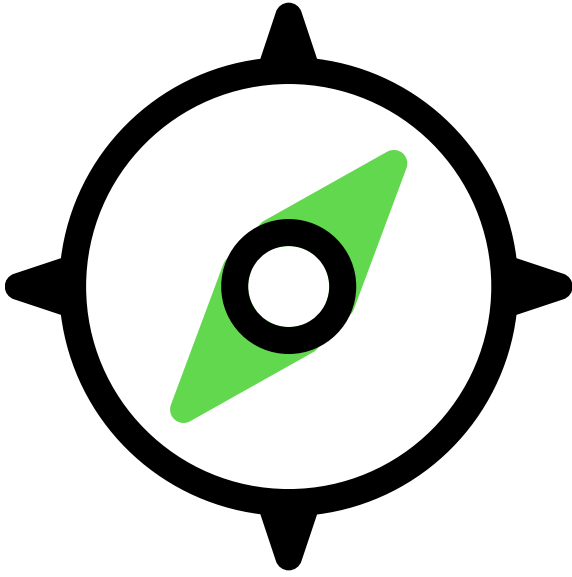
i 주: 인스턴스에서 도메인 분리와 위임된 관리자가 활성화된 경우 전역 도메인에 있어야 합니다. 그렇지 않으면 다음 오류 메시지가 나타납니다.

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

계좌 온보딩

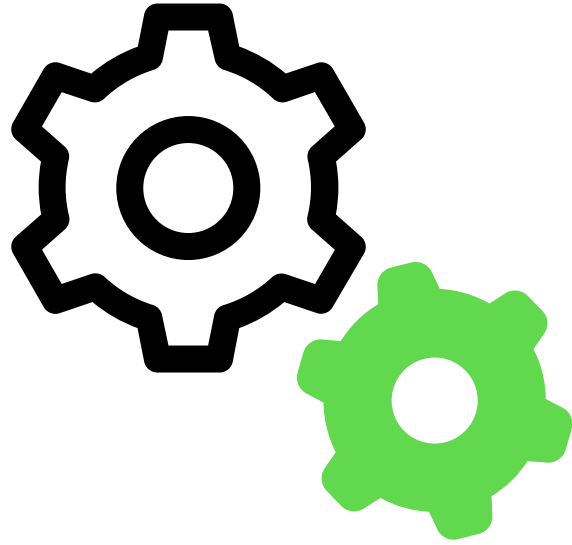
온보딩 프로세스 중에 내부 및 외부 이해 관계자와의 공동 작업 및 투명성을 지원하면서 구조화된 온보딩 경험을 생성합니다.

탐색



계정 온보딩 플레이북 및 주요 기능에 대해 알아봅니다.

구성



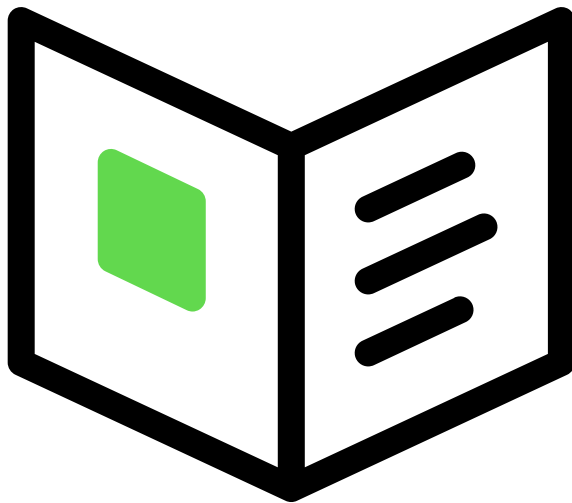
계정 온보딩 플레이북을 설정하고 구성합니다.

사용



플레이북을 사용하여 고객 온보딩

참조



데이터 모델 및 설치된 구성요소에 대한 정보 가져오기

기계면역

계정 온보딩 살펴보기

계정 온보딩 솔루션을 사용하면 기술 산업 제공자가 체계적이고 반복 가능한 온보딩 경험을 정의할 수 있습니다. 온보딩 프로세스에 관련된 내부 직원과 외부 고객 모두를 위한 공동 작업, 투명성 및 통찰력을 가능하게 합니다.

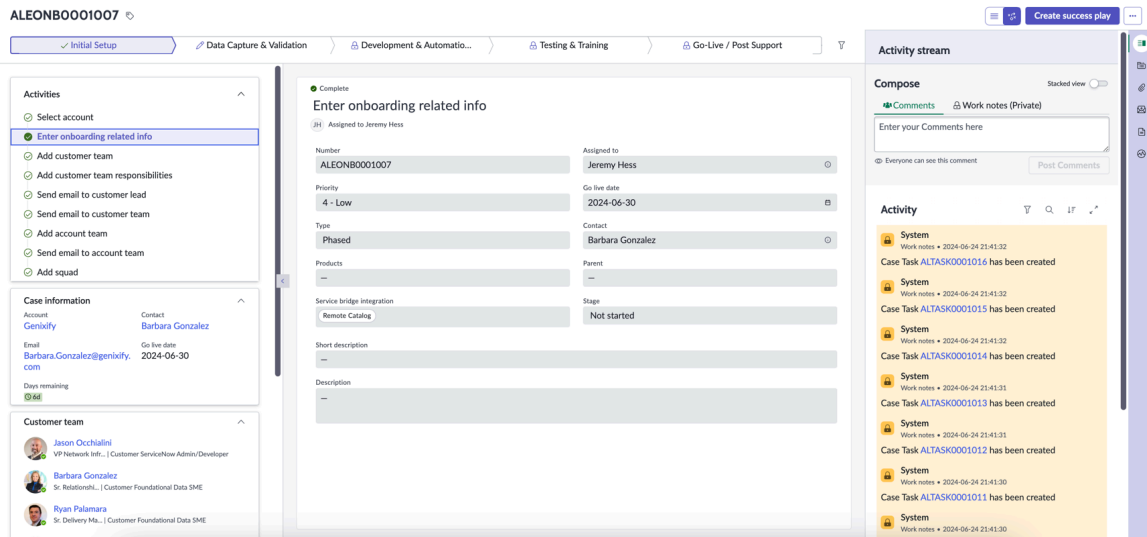
계정 온보딩 솔루션에는 플레이북, 회계 온보딩 케이스 유형 및 이 중요한 프로세스를 지원하는 정의된 케이스 작업이 포함되어 있습니다. 플레이북을 템플릿으로 사용하거나 온보딩 경험 빌드 위의 시작 마우스 포인터로 사용할 수 있습니다.

계정 온보딩에는 다음이 포함됩니다.

- 플레이북: 비즈니스 요구 사항을 충족하는 반복 가능한 온보딩 프로세스를 빌드하기 위한 출발점 역할을 하는 플레이북입니다.
- 온보딩 케이스: 작업을 할당하고, 데이터를 자동화하고, 캡처하는 전용 작업을 포함하여 온보딩 팀의 중앙 기록입니다.
- 케이스 작업: 내부 및 외부 이해 관계자가 온보딩 워크플로우를 완료하는 데 필요한 작업, 다음 단계 및 위험을 추적하는 데 사용할 수 있는 케이스 작업입니다.
- 데이터 импорт: 내부 및 외부 이해 관계자로부터 수집한 데이터를 импорт, 관리 및 게시합니다.

계정 온보딩 플레이북

계정 온보딩 플레이북에는 온보딩 경험 생성을 부트스트랩하는 데 도움이 되는 활동이 미리 구성되어 있습니다. 플레이북 내에는 전체 워크플로우에 걸쳐 여러 작업을 생성하는 데 재사용할 수 있는 5가지 핵심 활동이 있습니다. 플레이북은 템플릿 역할을 하며 서비스 제공자가 비즈니스 요구 사항을 충족하도록 구성할 수 있습니다.



기계면역

플레이북은 간단한 작업 중심 뷰에서 워크플로우를 시각화합니다. 계정 온보딩 플레이북의 워크플로우는 프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 생성되며 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [클릭하여 계정 온보딩 플레이북 구성 프로세스 자동화 디자이너](#) 문서를 참조하십시오. 플레이북은 여러 스테이지 또는 레인으로 나뉩니다.

스테이지에서 활동을 완료로 표시하면 다음 활동으로 이동합니다. 언제든지 활동을 저장하고 나중에 플레이북으로 돌아갈 수 있습니다. 레인의 모든 활동을 완료하면 다음 레인으로 이동합니다. 활동과 레인을 완료하면 상황별 측면 패널에 상태가 반영됩니다. 상황별 측면 패널의 활동 로그에는 각 활동에 대해 입력한 모든 데이터가 표시됩니다. 플레이북에 대한 자세한 내용은 [문서를 참조하십시오 플레이북 레이아웃 및 기능](#).

계정 온보딩 워크플로우

계정 온보딩 워크플로우에는 다음 스테이지가 포함됩니다.

- 고객 서비스 관리 에이전트가 고객 계정을 만듭니다. 이 작업은 계정 온보딩 케이스를 자동으로 생성합니다.
- 계정 온보딩 플레이북이 시작됩니다.
- 이 케이스는 플레이북을 사용하여 엔드 투 엔드 워크플로우를 관리하는 온보딩 관리자가 관리합니다.



계정 온보딩 구성

애플리케이션을 설정하고 구성합니다 계정 수명주기 이벤트 .

이 섹션에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 계정 온보딩 케이스 생성
- 계정 수명주기 이벤트 활성화
- 계정 온보딩 플레이북 설정
- 를 사용하여 계정 온보딩 플레이북 구성 프로세스 자동화 디자이너
- 계정 온보딩을 위한 권장 작업 설정
- 예약된 작업을 실행하여 스테이징 테이블 백업

계정 온보딩 플레이북 설정

계정 온보딩 플레이북을 사용하여 계정 데이터를 импорт, 스테이징, 관리 및 게시합니다.

i 주: 계정 온보딩 플레이북의 일부 기능이 제대로 작동하지 않습니다. 이 문제를 해결하려면 에서 ServiceNow Store플레이북 경험 26.1.2를 설치해야 합니다. 문제에 대한 자세한 내용은 [KB1651378](#) 참조하십시오.

계정 보딩 케이스는 다음 두 가지 방법으로 생성됩니다.

- 고객 계정이 생성되면 계정 온보딩 케이스 플로우 생성 이 시작되고 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다. 케이스를 처리하는 핵심 인력 식별, 데이터 импорт, 공동 작업 생성과 관련된 다양한 작업을 플레이북에서 구성할 수 있습니다.
- 고객 계정이 있고 계정 온보딩이 단계적으로 수행되는 경우 목록 뷰에서 하나 이상의 계정 온보딩 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 [계정 온보딩 케이스 생성](#) 문서를 참조하십시오.

계정 온보딩 케이스를 열면 초기 설정 스테이지의 첫 번째 활동으로 이동됩니다. 활동을 수행하는 동안 다음을 볼 수 있습니다.

- 수평 스테이지 선택기의 전체 플레이북 프로세스.
- 누적 플레이북 활동 뷰의 각 스테이지의 활동.
- 상황별 측면 패널의 관련 항목, 활동 스트림 및 권장 작업. 관련 항목 카드에서 링크를 선택하여 기록 페이지로 이동합니다.

플레이북에는 계정 수명주기 이벤트 계정 온보딩 프로세스에서 사용할 수 있는 다음 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

- 초기 설정
- 데이터 캡처 및 확인
- 개발 및 자동화
- 테스트, 교육 및 운영개시(Go-Live)

계정 온보딩 케이스 생성

고객 서비스 에이전트가 계정을 만들면 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 계정 온보딩 케이스 > 모두.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
계정 온보딩 플레이북이 시작됩니다. 다양한 활동을 구성하여 계정 온보딩 케이스를 생성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [계정 온보딩 플레이북 설정](#) 문서를 참조하십시오.

초기 설정

이 단계는 고객을 성공적으로 온보딩하는 데 필요한 초기 정보를 수집하기 위한 것입니다. 예를 들어 온보딩 관리자, 주요 고객 연락처, 내부 및 외부 이해 관계자, 책임 등과 같은 핵심 정보를 수집합니다.

활동	세부사항
계정 선택	<p>고객 계정을 선택하면 새 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다.</p> <p>i 주: 계정 온보딩 케이스가 케이스에서 생성된 경우 이 필드는 자동으로 채워집니다.</p> <p>계속을 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다.</p>
온보딩 관련 정보 입력	<p>플레이북의 다음 활동에는 온보딩 관련 정보 수집이 포함됩니다. 입력해야 하는 필수 필드는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 할당 대상: 이 케이스에 대해 작업 중인 제공자 에이전트를 선택합니다. • 서비스 브리지 통합: 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

활동	세부사항
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 필요 없음: 통합이 필요하지 않습니다 서비스 브리지 . ◦ 원격 카탈로그: 서비스 브리지 원격 카탈로그 기능에 대한 통합이 필요합니다. ◦ 원격 작업: 서비스 브리지 원격 작업 기능에 대한 통합이 필요합니다. ◦ 기초 데이터 동기화: 서비스 브리지 기초 데이터 동기화 기능에 대한 통합이 필요합니다. <ul style="list-style-type: none"> • 유형: 다음 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 단계적: 이 고객에 대한 온보딩 프로세스의 특정 부분은 이 계정 수명주기 이벤트 온보딩 케이스를 통해 관리됩니다. ◦ 전체: 이 고객에 대한 전체 온보딩 프로세스는 이 계정 수명주기 이벤트 온보딩 케이스에 의해 이루어집니다. • Go Live 날짜를 지정하고 완료 표시를 선택하여 다음 활동을 진행합니다. <p>i 주: 새 기록의 경우 상태 필드가 신규 로 설정됩니다. 이 필드가 업데이트되면 미리 정의된 매핑에 따라 스테이지 필드가 자동으로 업데이트됩니다. 이 매핑은 진행률과 상태 필드 사이의 계정 온보딩 케이스 작업에도 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업에 대한 필드 매핑 문서를 참조하십시오.</p>
고객 팀 추가	<p>계정 온보딩 케이스에서 작업할 고객 접촉 창구를 추가합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 이름, 성, 이메일 주소를 입력하고 추가를 클릭하여 새 고객 접촉 창구를 만듭니다. • 완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
고객 팀 책임 추가	<p>추가된 각 고객 접촉 창구에 책임을 할당합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 이전 단계에서 추가한 접촉 창구를 선택합니다. • 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할 중 하나를 선택하고 추가를 클릭하여 고객 접촉 창구에 대한 책임을 할당합니다. • 완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다. <p>이 단계가 완료되면 두 개의 이메일이 자동으로 생성됩니다. 첫 번째 이메일은 계정 온보딩 케이스에 대한 기본 연락 지점을 식별합니다. 두 번째 이메일은 온보딩 프로세스에 참여하는 주요 팀 구성원을 식별합니다.</p>

활동	세부사항
계정 팀 추가	<p>계정 온보딩 케이스에 대해 작업하는 내부 팀 구성원 (서비스 제공자)에게 책임을 추가하고 할당합니다. 여기에는 케이스를 ServiceNow 처리하는 관리자가 포함됩니다. 계정이 추가되면 모든 팀 구성원에게 이메일이 전송됩니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할을 선택합니다. • 이 역할이 할당된 사용자를 선택하고 추가를 클릭하여 팀 구성원에게 책임을 할당합니다. • 완료 표시를 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다. <p>i 주: 기본적으로 플레이북의 모든 작업은 제공자의 ServiceNow 관리자에게 할당됩니다.</p>
스쿼드 팀 추가	<p>온보딩 케이스 및 기타 활동을 완료하는 데 참여할 스쿼드 팀 구성원을 추가합니다. 이 활동은 선택 사항입니다.</p> <p>완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.</p>

초기 설정 스테이지가 완료되면 추가한 케이스 정보, 계정, 고객 및 스쿼드 팀 구성원 정보가 왼쪽 패널에 표시됩니다.

계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업에 대한 필드 매핑

계정 온보딩 케이스의 경우 스테이지 필드가 업데이트되면 아래 표시된 매핑에 따라 상태 필드가 자동으로 업데이트됩니다.

상태와 스테이지 필드 간 계정 온보딩 케이스 매핑

상태	스테이지
신규	시작되지 않음, 위험함
미할당	시작되지 않음, 위험함
활성	달성 중, 위험함
차단됨	일시 중지됨, 위험함
종결	마침
취소됨	마침

계정 온보딩 케이스 작업의 경우, 상태 필드가 업데이트되면 아래 표시된 매핑에 따라 진행률 필드가 자동으로 업데이트됩니다.

상태와 진행률 필드 간의 계정 온보딩 케이스 작업 매핑

상태	진행률
오픈	시작하지 않음
대기 중인 고객	일시 중지됨, 위험함

상태와 진행률 필드 간의 계정 온보딩 케이스 작업 매핑

상태	진행률
내부 정보 대기 중	일시 중지됨, 위험함
진행 중	달성 중, 위험함
검토	달성 중, 위험함
종결	마침
취소됨	마침

이전 버전의 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하는 경우 KB1651427 [🔗](#) 의 지침에 따라 이러한 필드 간의 매핑을 수정합니다.

데이터 캡처 및 확인

이 단계는 지원 연락처, 위치, 판매된 제품, 권리 등 계정에 필요한 정보를 수집하기 위한 것입니다.

스테이지	활동
데이터 캡처 및 유효성 확인	<p>이 작업에서 수행 중인 활동 유형을 선택합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 데이터 캡처: 중요한 데이터가 시스템으로 임포트되는 것을 나타냅니다. • 위험 완화: 이 고객의 온보딩과 관련하여 관리해야 하는 위험을 나타냅니다. • 개발: 필요한 내부 또는 외부 개발 작업을 추적합니다. • 교육: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 교육 활동을 나타냅니다. • 테스트: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 테스트 활동을 나타냅니다. <p>기본 시스템에서 사용할 수 있는 기본 테이블은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객 연락처 • 위치 • 서비스 권리 • 설치 기반 항목 • 계정 주소 관계 • 계약 • 판매된 제품 • 기본 M2M 판매 제품 설치 <p>사용자 지정 조건이 정의되었으며 소스 테이블, 대상 테이블 및 데이터 소스와 같은 테이블의 필드 값이 이러한 각 테이블에 자동으로 채워집니다. 이러한 테이블로 데이터를 직접 임포트하고 준비가 되면 게시하면 이러한 플로우를 사용할 수 있습니다. 이러한 테이블로 데이터를 임포트하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 계정 온보딩 플레이북으로 데이터 임포트.</p>

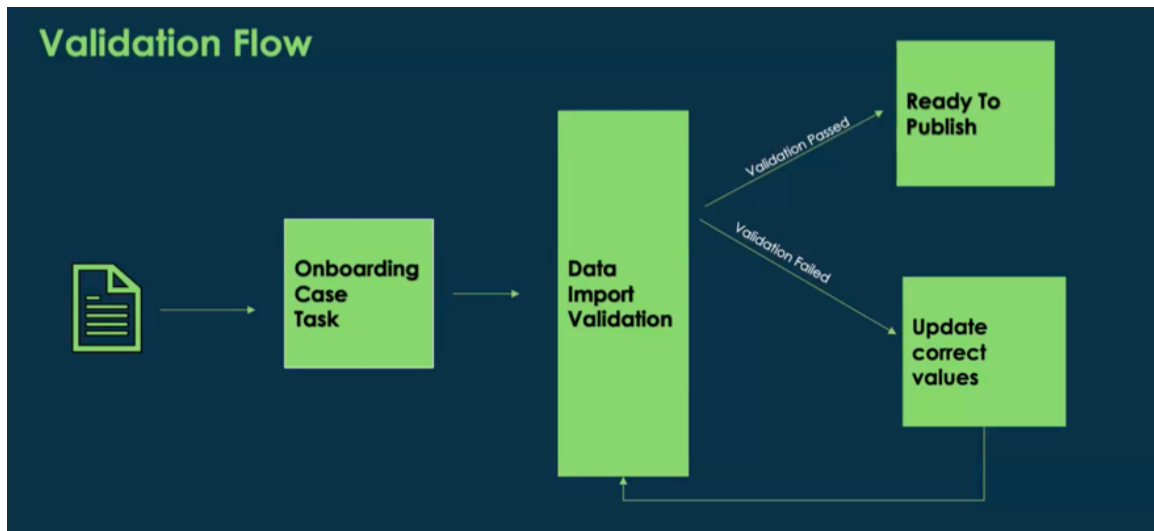
스태이지	활동
	이러한 테이블은 특정 조건으로 구성되었으며 필드 값이 자동으로 채워졌습니다. Process Automation Designer를 사용하여 요구 사항에 따라 이러한 테이블을 수정하고, 새 테이블을 추가하고, 활동을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성 문서를 참조하십시오.

요약 활동에서 데이터를 검토하고 완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.

계정 온보딩 데이터 확인 플로우

이 섹션에서는 외부 파일에서 데이터를 임포트하고, 유효성을 검사하고, 대상 테이블에 게시하는 방법을 설명합니다.

업로드 단계에서 최종 단계까지의 데이터 플로우를 보려면 다음 다이어그램을 참조하십시오.



기 계면역

데이터 임포트 플로우에는 다음 단계가 포함됩니다.

1. 고객이 Excel 파일을 계정 온보딩 데이터 임포트 작업에 첨부 파일로 업로드합니다.
2. 데이터가 준비 테이블로 로드되고 올바른 데이터만 게시하여 대상 테이블로 이동할 수 있도록 유효성이 검사됩니다. 기본 시스템에서 여러 가지 사전 정의된 유효성 검사를 사용할 수 있습니다. 추가 확인을 생성하거나 필요한 경우 사용자 지정 스크립트를 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성](#) 문서를 참조하십시오.
3. 유효성 검사가 완료되면 데이터가 다음 범주 중 하나로 이동됩니다.
4.
 - 게시 준비 완료: 데이터가 모든 유효성 검사 조건을 충족하며 게시할 수 있습니다.
 - 주의 필요: 주의 필요 상태에 있는 기록을 검토하고 오류를 해결한 후 저장을 선택합니다. 이렇게 업데이트된 기록은 유효성 확인 예정 상태로 이동됩니다.

데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성

데이터 확인 지원 테이블에서 필드 및 기록 수준 확인을 생성합니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

기본 시스템에서 여러 가지 사전 정의된 유효성 검사를 사용할 수 있습니다. 계정 온보딩 프로세스 중에 데이터를 임포트하면 이러한 유효성 검사가 데이터의 유효성을 검사하는 데 사용됩니다. 그러나 요구 사항에 따라 추가 확인을 정의할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계정 수명주기 이벤트 > 데이터 확인 지원 지원 > 데이터 확인 지원 테이블.
2. 새로 만들기를 클릭하여 데이터 확인 지원 기록을 엽니다.
3. 필드 수준 또는 기록 수준일 수 있는 확인 유형을 선택합니다.
4. 필드 수준 유효성 검사 유형의 경우 다음 유효성 검사 하위 유형 중 하나를 선택할 수 있습니다.
 - 참조: 참조 테이블, 참조 테이블 필드, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. 준비 테이블에서 참조 필드를 지정합니다. 참조 필드는 다른 테이블의 필드에 대한 참조를 저장합니다. 참조 필드를 정의하면 두 테이블 간에 관계가 생성됩니다.
 - 선택: 대상 테이블, 대상 테이블 필드, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. Excel에 지정된 값이 있는지 확인하는 데 사용됩니다.
 - 날짜: 날짜 형식, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다.
 - 날짜/시간: 날짜 및 시간 형식, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다.
 - 부울: 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. true 또는 false 결과를 검사합니다.
 - 문자열 문자 제한: 최대 길이, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 지정합니다. 문자열 길이가 지정된 제한을 초과하지 않는지 확인하는 데 사용됩니다.
 - 정수 또는 10진수: 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 지정합니다. 필드가 정수인지 10진수인지 확인하는 데 사용됩니다.
5. 필수 확인란을 선택하여 확인 조건이 필수인지 지정합니다.
6. 기록 수준 확인 유형의 경우 사용자 지정 스크립트를 정의하여 스테이징 테이블 기록을 확인할 수 있습니다. 다음은 샘플 확인 스크립트의 예입니다.

```
(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. 제출을 클릭하여 새 확인 지원 테이블을 작성합니다.

계정 온보딩 데이터 임포트 작업 구성

임포트 작성기를 사용하여 계정 온보딩 데이터 임포트 작업을 구성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: `sn_acct_lc_agent`
- 하나 이상의 프로세스 자동화 디자이너 역할. 자세한 내용은 [프로세스 자동화 디자이너플레이북 역할](#) 문서를 참조하십시오.
- 대상 테이블이 있는 동일한 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계정 수명주기 이벤트 > 데이터 확인 지원 지원 > 임포트 작성기.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 템플릿 만들기 탭에서 이름을 입력하고 드롭다운 목록에서 선택합니다 *Target table*.
4. 첨부 파일 아이콘을 클릭하고 Excel 템플릿을 업로드한 다음 계속을 클릭합니다.

i 주: 첨부된 템플릿의 레이블 이름은 대상 테이블의 필드 이름과 일치해야 합니다.

5. 데이터 소스 단계에서 기본값 *Import set table name* 을 수정하고 계속을 클릭할 수 있습니다. 데이터 소스가 생성되어 관련 목록의 데이터 소스 탭에 표시됩니다. *Name* 링크를 클릭하여 데이터 소스를 봅니다. 이름 필드에는 프리픽스 *ALF_DS*와 그 뒤의 임포트 세트 테이블 이름 이름이 있는 데이터 소스 이름이 표시됩니다. 임포트 세트 테이블의 내부 이름도 표시됩니다.
6. 변환 맵 단계에서 기본값 *Transform map name* 을 수정하고 계속을 클릭할 수 있습니다. 변환 맵이 생성되어 관련 목록의 변환 맵 탭에 표시됩니다. *Name* 링크를 클릭하여 변환 맵으로 이동하고 다음을 봅니다.
 - 소스 테이블: 스테이징 데이터가 포함된 임포트 세트 테이블입니다.
 - 대상 테이블: 준비 데이터를 이동할 테이블입니다.
 - 필드 맵: 소스 및 대상 테이블의 필드 간 매핑을 표시합니다.

다양한 유형의 확인이 있는 데이터 확인 지원 목록 뷰가 표시됩니다.

7. 새로 만들기(옵션 단계)를 클릭하여 새 필드 수준 또는 기록 수준 확인을 만들거나 임포트 작성기 페이지로 다시 이동합니다.
8. 플레이북 활동 단계에서 관련 목록의 UI 뷰 탭으로 이동합니다. 생성된 두 개의 목록 뷰를 확인합니다. 이러한 목록은 계정 온보딩 플레이북의 데이터 임포트 단계에 나타납니다.
9. 계속을 클릭하고 관련 목록의 활동 정의 탭으로 이동합니다. 새 활동 정의가 생성되었으며 이제 임포트 빌더 프로세스가 완료되었습니다.

다음에 수행할 작업

이제 프로세스 자동화 디자이너에 새로 생성된 활동 정의를 추가하고 다음의 지침에 따라 계정 온보딩 플레이북에 대한 새 작업을 생성할 수 있습니다 [데이터 임포트 작업 추가](#)

.

데이터 임포트 작업 추가

구성한 데이터 임포트 작업을 프로세스 자동화 디자이너에 정의된 계정 수명주기 온보딩 프로세스에 추가합니다.

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 디자이너.
2. 계정 수명주기 온보딩 프로세스를 선택합니다.
3. 데이터 캡처 및 유효성 검사 레인으로 이동하여 활동 추가를 선택합니다.
4. 계정 수명주기 이벤트를 선택하고 기술 작업 기록 생성 및 보기를 선택합니다.
5. 새로 추가된 작업에서 편집 아이콘을 선택하여 속성을 봅니다.
6. 모든 속성 보기를 선택하고 고급을 선택합니다.
7. 일반 탭에서 레이블 이름과 설명을 입력합니다.
8. 시작 시기 필드에서 이전과 함께를 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 작업의 모든 활동을 동시에 실행할 수 있습니다.
9. 자동화 탭을 선택하고 입력 섹션에 다음을 입력합니다.
 - 테이블: 기록이 생성되는 테이블입니다. 계정 수명주기 임포트 작업(**sn_fi_core_imp_task**)을 선택합니다.
 - 취소된 조건: 작업이 취소됨 상태로 전환되기 전에 충족해야 하는 조건을 지정합니다.
 - 종결된 조건: 작업이 종결 상태로 이동하기 전에 충족해야 하는 조건을 지정합니다.
 - 온보딩 케이스: 계정 온보딩 케이스 기록 트리거를 선택하여 이 기록을 계정 온보딩 케이스와 연결합니다.
 - 기록 뷰: 플레이북에 표시할 양식 뷰의 계정 수명주기 이벤트 이름입니다. 여기에 `tech_pad_imp_task_view` 입력합니다.
 - 책임 이름: 목록에서 ServiceNow 개발자/관리자 사용자 역할을 선택합니다. 이 역할은 내부 팀 구성원에게 할당됩니다(플레이북 시작 단계의 내부 팀 책임 할당 작업에 정의됨). 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [계정 온보딩 플레이북 설정](#)). 이 역할을 가진 사용자는 데이터 임포트 작업을 수행할 수 있습니다.
10. 필드 추가를 선택하고 임포트 작업 테이블의 다음 필드에 계정 수명주기 이벤트 데이터를 입력합니다.
 - 소스 테이블: 스테이징 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예: `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - 대상 테이블: 대상 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예를 들어 `cmn_location`.
 - 데이터 소스: 데이터 소스를 선택합니다. 예: `cmn_location_template.xlsx`.
 - 데이터 임포트 상태: 기본값은 1(데이터가 아직 로드되지 않음)로 설정되어 있습니다.
 - 상태: 기본 상태는 1(열림)로 설정됩니다.
 - 유형: `data_capture #####`.
 - 계정: 케이스 작업과 연결된 계정 온보딩 케이스를 선택합니다.
 - 상위: 계정 온보딩 케이스와 연결된 상위 기록을 선택합니다.
 - 고객에게 표시: 이를 아니오로 설정합니다.
 필요에 따라 제목과 설명을 입력하고 완료를 선택합니다.
11. 구성을 테스트한 다음 활성화 를 선택하여 플레이북을 활성화해야 합니다.

데이터 임포트 작업이 구성되면 플레이북을 계정 수명주기 이벤트 사용하여 고객을 온보딩할 수 있습니다. 자세한 내용은 [계정 온보딩 플레이북 설정](#) 문서를 참조하십시오.

계정 온보딩 플레이북으로 데이터 임포트

프로세스의 일부로 계정 수명주기 이벤트 데이터를 임포트, 구성 및 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

플레이북의 첫 번째 스테이지를 계정 수명주기 이벤트 완료한 후 데이터 캡처 및 검증 스테이지를 계속할 수 있습니다. 헤더 섹션에서 계정 이름, 할당된 사람, 남은 일수, 계정 상태 및 데이터 임포트 상태를 볼 수 있습니다. 기본 시스템을 사용하여 몇 가지 기본 테이블이 구성되었습니다.

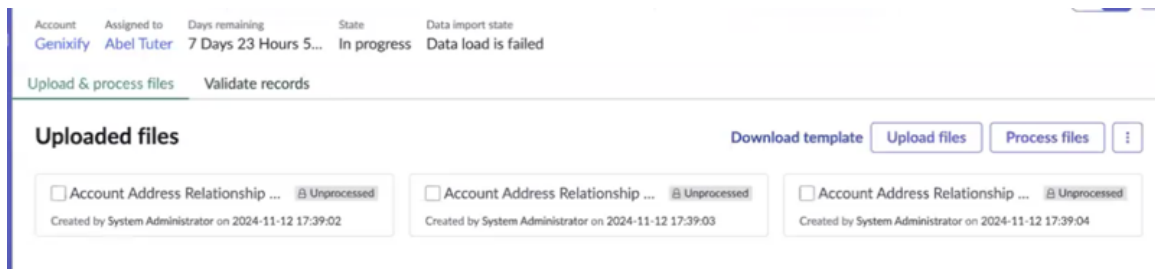
이러한 기본 테이블로 데이터를 임포트하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

- ## ### # ## 탭에서 파일 업로드를 클릭합니다.
- 파일 업로드 창에서 파일 추가를 클릭하고 파일을 선택한 다음 업로드를 클릭합니다.

i 주: XLSX 파일에 사전 정의된 모든 유효성 검사 또는 정의된 사용자 지정 유효성 검사를 통과하는 정확한 데이터가 포함되어 있는지 확인하십시오.

업로드된 파일이 파일 업로드 및 처리 페이지에 나타납니다.



여러 파일을 업로드할 수 있습니다. 업로드된 각 파일에 대해 파일 이름, 업로드 날짜, 파일을 업로드한 사람 및 업로드 상태(처리되지 않음)가 표시됩니다.

- 업로드할 파일을 하나 이상 선택하고 파일 처리를 클릭합니다.
업로드 중인 파일에 확인 오류가 있는 경우 스테이징 테이블로 업로드되는 파일이 없고 오류 메시지가 표시됩니다. 파일을 업로드하기 전에 모든 오류를 수정해야 합니다. 확인 오류가 없으면 파일이 업로드 중임을 나타내는 메시지가 표시되며 프로세스가 완료되면 업로드 상태가 ###로 변경됩니다.
- ## ## 탭으로 이동합니다.
- ##### ! #####. 메시지가 나타나면 기록이 다음 상태 중 하나로 이동합니다.
 - 게시 준비 완료: 기록에 확인 오류가 없으며 게시할 수 있습니다.
 - 주의 필요: 이 상태의 기록에는 해결해야 하는 몇 가지 문제가 있습니다.
 - 유효성 확인 예정: 이 상태의 기록이 확인되지 않았습니다.
- 상태의 *Needs attention* 기록을 검토하고, 설명 열의 정보를 확인하고, 필요한 경우 기록을 수정하고, 저장을 클릭합니다.
- 기록을 편집한 후 목록으로 이동하여 *Yet to validate* 을 클릭합니다 *Validate*.
- 모든 기록 *Ready to publish* 이 목록에 표시되면 게시할 기록을 선택하고 게시를 클릭합니다.

i 주:

- 한 번에 여러 파일을 임포트하는 경우 데이터 임포트 프로세스가 느려질 수 있습니다.
- 데이터의 유효성을 검사하는 동안 '더 추가' 를 클릭하여 더 많은 파일을 임포트하고 병렬로 처리할 수 있습니다.
- 가져온 데이터가 손상되었거나 여러 오류가 있는 경우 다시 시작을 선택합니다. 이 작업은 준비 테이블의 모든 데이터를 지우고 프로세스를 처음부터 다시 시작합니다. 상태의 *Ready to publish* 데이터도 지워집니다.
- 세부 정보 보기 토글 아이콘을 클릭하여 기록 세부 정보를 봅니다.
- 작업 단기를 클릭합니다. 종결 메모를 입력하고 마감 작업을 클릭합니다. 상태 필드가 ##로 업데이트되고 진행률 필드가 완료 됨으로 업데이트되며 데이터 임포트 작업이 종결됩니다.

9. 단기를 선택합니다.

10. 데이터 임포트 요약을 검토하고, 각 작업에 대한 종결 메모를 입력하고, 완료 표시를 선택하여 플레이북의 다음 단계를 계속 진행합니다.

다음에 수행할 작업

- 토론을 클릭하여 이 데이터 임포트 작업에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 온보딩 케이스의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하여 기록을 열고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 활동 스트림을 열고 자세히 드롭다운 목록에서 이메일을 선택합니다. 필요한 상세 정보를 입력하고 이메일 보내기를 클릭합니다.

i 주: 계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

개발 및 자동화

이 단계는 계정 관계 설정, 유지관리 일정, SLA 정의, 서비스 브리지 설치(필요한 경우) 및 완료 확인과 같은 중요한 활동을 추적하기 위한 것입니다.

스태이지	활동	세부사항
개발 및 자동화		<p>기본 시스템에서 사용할 수 있는 활동은 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 계정 관계 설정 • 유지관리 일정 설정 • 프로세스 SLA 및 오퍼링 생성 • 보고 • 카탈로그 개발(일반) • 관련 작업 <p>i 주: 초기 설정 단계에서 통합 옵션을 선택한 서비스 브리지 경우 관련 활동이 표시되고 필요에 따라 구성할 수 있습니다.</p> <p>이는 데모 작업이며 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다. 작업을 추가 또는 삭제하고 필요한 경우 수정할 수</p>

스테이지	활동	세부사항
		있습니다. 관련 작업 활동에서 필요한 경우 임시 작업을 생성할 수 있습니다. 단순 구성 작업에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 간단한 계정 수명주기 이벤트 플레이북 작업 구성 .

데이터를 검토하고 완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.

테스트, 교육 및 운영개시(Go-Live)

이 두 단계는 고객이 테스트에 참여하고 적절한 교육을 받았는지 확인하기 위한 것입니다. 이렇게 하면 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 모든 단계가 완료됩니다.

스테이지	활동	세부사항
테스트 및 교육		기본 시스템에서 사용할 수 있는 작업은 다음과 같습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 운영개시(Go-Live) 변경 요청 • 실시간 통신 계획 및 완료 • 교육 계획 및 완료 • 교육 실행 완료 표시를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.
운영개시(Go-Live)/사후 지원		Go-Live 지원 케이스 운영개시(Go-Live)의 결과로 발생한 온보딩 문제와 관련된 기본 케이스입니다. 온보딩 팀은 적절한 팀과 협력하여 미해결 문제를 해결합니다.

계정 온보딩 케이스를 생성한 후에는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 토론을 클릭하여 이 온보딩 케이스에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 온보딩 케이스의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하여 기록을 열고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 참여 수명주기 동안 수행해야 하는 자동화된 작업을 생성하려면 성공 플레이 생성을 클릭합니다. 자세한 내용은 [성공 전략 생성](#) 문서를 참조하십시오.
- 활동 스트림을 열고 자세히 드롭다운 목록에서 이메일을 선택합니다. 필요한 상세 정보를 입력하고 이메일 보내기를 클릭합니다.

i 주: 계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

계정 온보딩 케이스 종결 또는 취소

계정 보딩 케이스 및 모든 관련 활동을 종결하거나 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.agent

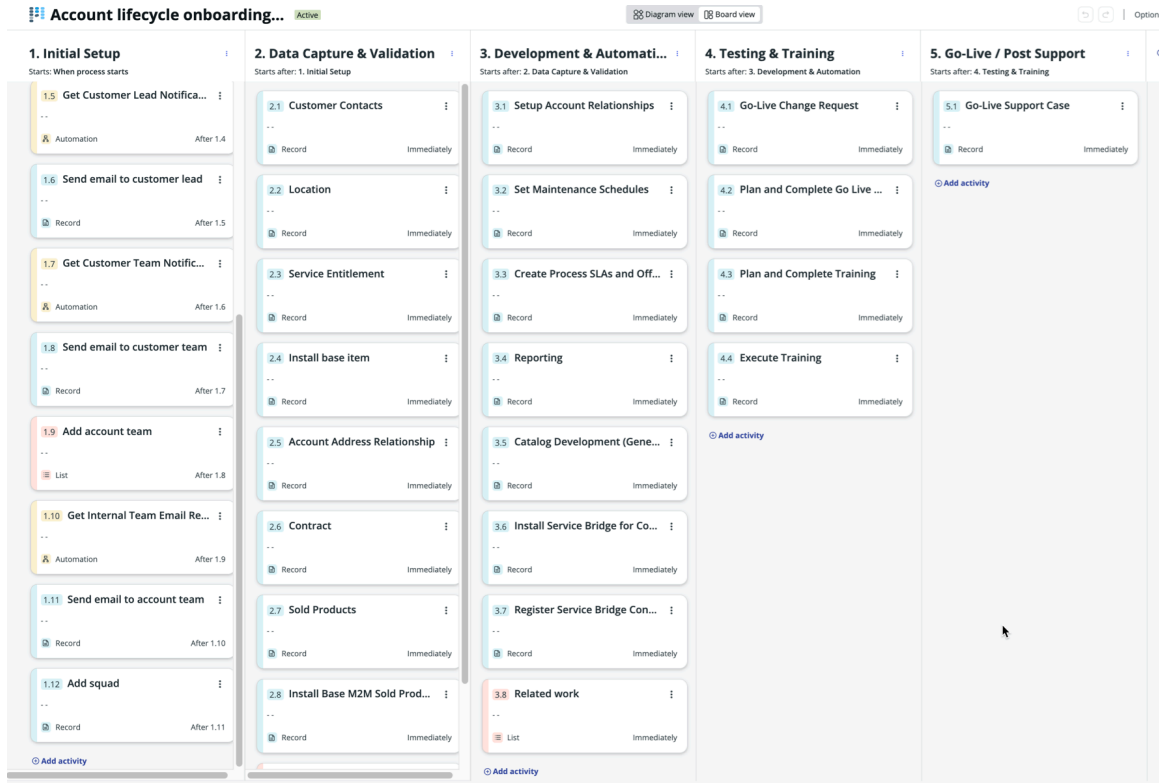
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 클릭합니다.
 2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 온보딩 케이스 을 클릭하고 취소하려는 온보딩 케이스를 엽니다.
 3. 기록 상세 정보를 클릭하여 계정 온보딩 케이스 양식을 봅니다.
 4. 계정 온보딩 케이스를 취소하려면 다음 단계를 따르십시오.
 - 상태를 취소됨으로 변경합니다. 취소 확인을 요청하는 팝업 메시지가 표시됩니다. 예를 클릭하여 확인합니다. 해결 코드는 ###/###됨으로 자동 업데이트됩니다.
 - 모든 필수 필드가 입력되었는지 확인하고 저장을 클릭합니다. 계정 온보딩 케이스가 취소되었습니다.
 5. 계정 온보딩 케이스를 종결하려면 다음 단계를 수행합니다.
 - 상태를 종결로 변경합니다.
 - 드롭다운 목록에서 해결 코드를 선택합니다.
 - 성공 - 문제 없음
 - 성공 - 문제 있음
 - 실패 - 완료할 수 없음
 - 무효/취소됨
 - 나머지 필수 필드가 채워졌는지 확인하고 저장을 클릭합니다. 계정 온보딩 케이스가 취소되었습니다.
- 주:** 계정 온보딩 케이스를 종결하기 전에 관련 계좌 온보딩 케이스 작업을 종결하거나 취소해야 합니다. 연결된 하위 작업이 아직 열려 있으면 경고 메시지가 표시됩니다. 먼저 하위 작업을 종결하거나 취소한 다음 계정 온보딩 케이스 종결을 진행해야 합니다.

를 사용하여 계정 온보딩 플레이북 구성 프로세스 자동화 디자이너

를 워크플로우 스튜디오 사용하여 프로세스 자동화 디자이너 플레이북을 계정 수명주기 이벤트 구성합니다.

에서 프로세스 자동화 디자이너활동은 전체 비즈니스 프로세스의 한 단계를 나타냅니다. 프로세스 단계에서 많은 활동을 함께 시퀀스할 수 있습니다. 스테이지는 논리적으로 그룹화된 여러 개의 순차적인 활동으로 구성됩니다. 고유한 활동 정의를 추가 또는 생성하거나 필요하지 않은 활동을 삭제할 수 있습니다. 자세한 내용은 [프로세스 자동화 디자이너플레이북](#) 문서를 참조하십시오.



간단한 계정 수명주기 이벤트 플레이북 작업 구성

를 프로세스 자동화 디자이너사용하여 간단한 플레이북 작업을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_acct_lc.agent
- 하나 이상의 프로세스 자동화 디자이너 역할. 자세한 내용은 [프로세스 자동화 디자이너플레이북 역할](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 플레이북에 계정 수명주기 이벤트 대한 모든 작업을 추가, 수정 및 삭제할 수 있습니다. 예를 들어, 개발 및 자동화 레인에서 작업 중 하나를 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 디자이너.
2. 계정 수명주기 온보딩 프로세스를 선택합니다.
3. 개발 및 자동화 레인으로 이동하여 계정 관계 설정 활동을 선택합니다.
4. 활동 속성 창에서 모든 속성 보기를 선택하고 고급을 선택합니다.
5. 일반 탭에서 레이블 이름과 설명을 입력합니다.
6. 시작 시기 필드에서 이전과 함께를 선택합니다.
이 옵션을 사용하면 작업의 모든 활동을 병렬로 실행할 수 있습니다.
7. 자동화 탭을 선택하고 계정 수명주기 작업 테이블을 선택합니다.
8. 플레이북에서 계정 수명주기 이벤트 이 작업에 대해 채워야 하는 모든 필수 필드와 기타 필드를 추가합니다.
9. 완료를 선택한 다음 활성화를 선택합니다.

계정 온보딩을 위한 권장 작업 설정

계정 온보딩 플레이북에 관련 권장 사항을 표시하도록 권장 작업을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.agent

프로시저

1. 에 대한 계정 수명주기 이벤트권장 작업에서 규칙을 생성합니다.
자세한 내용은 [권장 작업에서 규칙 생성](#) 문서를 참조하십시오.
2. 권장 사항을 생성합니다.
자세한 내용은 [권장 작업에서 권장 사항 생성](#) 문서를 참조하십시오.
3. 자원 생성기를 생성합니다.
자세한 내용은 [권장 작업에서 자원 생성기 생성](#) 문서를 참조하십시오.
4. 지침 및 필드 권장 사항을 생성합니다.
자세한 내용은 [권장 작업에서 지침 및 필드 권장 사항 생성](#) 문서를 참조하십시오.

예약된 작업을 실행하여 스테이징 테이블 백업

주기적으로 스테이징 테이블의 데이터를 백업할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

다음과 같은 경우 스테이징 테이블에 있는 데이터 백업:

- 임포트 작업이 활성 상태입니다.
- 데이터 생성 날짜가 현재 날짜보다 이전입니다.

i 주: 취소됨 또는 종결됨 상태의 임포트 작업은 백업되지 않습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 정의 > 예약된 작업.
2. 예약된 스테이징 데이터 백업 작업 예약된 작업을 찾습니다.

i 주: 기본적으로 작업은 비활성 상태입니다. 예약된 시간에 예약된 작업을 실행하려면 활성 확인란을 선택합니다.
3. 지금 실행을 선택합니다.
백업 기간을 구성하려면 sn_accct_lc.BackupDays 시스템 속성의 값 필드에 숫자를 지정합니다.
예를 들어 값 필드가 2로 설정되면 2일이 지난 데이터가 백업에 포함됩니다.

결과

CSV 파일이 생성되고 임포트 작업에 첨부됩니다. 파일 이름에는 준비 파일의 이름과 ## ### stagingTable-dateCreated.csv 형식으로 포함됩니다.

계정 온보딩 사용

계정 온보딩 솔루션을 통해 서비스 제공자는 신속하게 온보딩하는 데 필요한 활동을 반복적으로 정의, 측정 및 고객과 협업할 수 있습니다.

이 섹션에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 계정 온보딩 방문 페이지
- 고객 서비스 포털에서 계정 온보딩 케이스 보기
- 계정 온보딩에서 사용할 수 있는 권장 작업
- 계정 온보딩을 위한 성공 전략 생성
- 계정 온보딩 케이스 페이지의 관련 항목 구성요소
- 계정 온보딩 지식베이스

계정 온보딩 방문 페이지

온보딩 케이스에 대한 실시간 가시성을 확보하고 온보딩 작업을 추적합니다.

온보딩 에이전트(sn_acct_lc_agent)는 이 페이지를 사용하여 온보딩 케이스 및 작업을 신속하게 스캔하고 우선순위를 지정할 수 있습니다. 실시간 데이터가 포함된 다음 점수 카드가 표시됩니다.

- 내 활성 온보딩 케이스: 나에게 할당된 활성 온보딩 케이스 수입니다.
- >3일 안에 업데이트되지 않은 케이스: 3일 이상 업데이트되지 않았으며 종결 또는 취소됨 상태가 아닌 활성 케이스입니다.
- 활성 온보딩 작업: 종결 또는 취소됨 상태가 아닌 모든 활성 온보딩 케이스의 총 온보딩 작업 수입니다.
- 지연된 온보딩 작업: 현재 기한이 지났고 기한이 지난 케이스 작업 수입니다.
- 활성 위험 신호: 모든 활성 또는 새 온보딩 케이스와 연결된 위험 신호입니다.

각 카드에 대해 지난 3개월 동안의 기록 데이터 추세도 표시됩니다.

Onboarding landing page ▾

Track your onboarding work
Select each metric to see a detailed list of items

My active onboarding cases

1

Updated at 05:55 PM

Not updated in > 3d cases

4

Updated at 05:55 PM

Active onboarding tasks

22

Updated at 05:55 PM

Overdue onboarding tasks

0

Updated at 05:55 PM

Active risk signals

1

Updated at 05:55 PM

My active onboarding cases 1

Last refreshed just now

Number	Account	Parent	Short description	Priority	State	Stage	Go live date
ALEONB0000004	Genixify	(empty)	Onboarding for Genixify for PRO...	3 - Moderate	Active	On track	2024-10-31

Showing 1-1 of 1

적절한 필터 조건과 일치하는 기록 목록을 보려면 점수 카드를 클릭합니다. 케이스, 작업 또는 위험 신호의 기록 페이지로 드릴다운하여 추가 상세 정보를 볼 수 있습니다.

고객 서비스 포털에서 계정 온보딩 케이스 보기

포털에서 온보딩 케이스 기록 또는 케이스 작업 기록을 고객 서비스 관리(CSM) 폼니다계정 수명주기 이벤트.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin

- sn_customerservice_customer_manager
- sn_customerservice.customer

프로시저

1. 등록 프로세스 중에 만든 이름과 암호를 사용하여 고객 서비스 포털에 로그인합니다.
자세한 내용은 [고객 서비스 포털 사용](#) 문서를 참조하십시오.
2. 내 목록을 선택하여 계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업을 봅니다.
사용자 역할에 따라 다음 목록을 볼 수 있습니다.
 - 모든 온보딩 케이스: sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin 및 sn_customerservice_customer_manager 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다. 계정과 관련된 모든 온보딩 케이스가 내 목록 섹션 아래에 표시됩니다.
 - 내 온보딩 케이스: sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager 및 sn_customerservice.customer 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.
 - 내 온보딩 케이스 작업: sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager, sn_customerservice.customer 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.

i 주:

서비스 포털에서 무언가를 검색하면 검색 결과가 온보딩 케이스 및 온보딩 케이스 작업의 별도 소스에 표시됩니다.

3. 모든 온보딩 케이스 목록을 선택합니다.
선택한 계정과 관련된 모든 온보딩 케이스가 표시됩니다.
4. 목록에서 온보딩 케이스를 선택합니다.

i 주: 케이스 및 케이스 작업에 대한 헤더 섹션을 구성할 수 있으며 필요에 따라 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

각 케이스에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

- 계정 이름, 운영개시(Go-Live) 날짜, 운영개시(Go-Live) 날짜까지 남은 일수, 온보딩 케이스 상태 등 케이스에 대한 기본 정보를 제공하는 헤더 섹션입니다.
 - 케이스와 관련된 모든 온보딩 작업입니다. 상태, 활동 및 첨부 파일과 같은 추가 정보를 보려면 작업을 선택합니다.
 - 왼쪽 섹션에서는 다음과 같은 상세 정보를 제공합니다.
 - 일반 지침: 짧은 설명과 자세한 케이스 설명을 제공합니다. 케이스와 관련된 모든 세부 정보를 보려면 자세히 보기를 선택합니다.
 - 제품 정보: 계정 온보딩 케이스 플레이북에서 플래그가 *Customer visible* True로 설정된 경우에만 제품 정보를 표시합니다.
 - 공유된 문서: 나와 공유된 문서를 표시합니다. 문서 링크를 선택하여 상세 정보를 봅니다.
5. 목록에서 온보딩 케이스 작업을 선택합니다.
각 케이스 작업에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.
 - 케이스 작업, 작업이 연결된 케이스 번호, 상위 또는 온보딩 케이스, 계정 이름, 작업 상태 등 케이스 작업에 대한 정보를 제공하는 헤더 섹션입니다.
 - 왼쪽 섹션에서는 다음과 같은 상세 정보를 제공합니다.

- 일반 지침: 짧은 설명과 자세한 케이스 설명을 제공합니다. 케이스와 관련된 모든 세부 정보를 보려면 자세히 보기를 선택합니다.
- 공유된 문서: 나와 공유된 문서를 표시합니다. 문서 링크를 선택하여 상세 정보를 봅니다.
- 케이스 작업과 관련된 모든 활동이 표시됩니다.

계정 온보딩에서 사용할 수 있는 권장 작업

계정 온보딩 프로세스 중에 기본 시스템에서 사용할 수 있는 미리 정의된 권장 작업을 사용합니다.

권장 작업을 사용할 수 있는 계정 온보딩 작업은 다음과 같습니다.

- 소비자용으로 설치합니다 서비스 브리지 .
- 서비스 브리지 소비자 등록 및 구성.
- 데이터 임포트 권장 작업.

소비자용 설치 서비스 브리지

다음과 같은 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

- 이 권장 사항은 설치 프로세스를 안내합니다 서비스 브리지 . 지침을 보려면 다음을 수행합니다.
 - 이 작업의 기록을 엽니다.
 - 관련 **Knowledge** 탭을 클릭하고 링크를 클릭하여 지식베이스 문서를 봅니다.
- 실패한 설정 문제 해결 서비스 브리지 : 이 트리는 설정하는 서비스 브리지동안 발생한 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 안내 결정 트리입니다. 쿼리에 대답하고 다음을 클릭하여 문제 해결 프로세스를 계속합니다.
 - 예를 선택하여 소비자 를 온보딩하는 데 문제가 있음을 나타냅니다.
 - 드롭다운 목록에서 나타나는 오류 메시지를 선택합니다.
 - 서비스 브리지 버전을 1.0.4 이상으로 지정합니다. 아니요를 선택하면 문제 해결 프로세스가 종료되고 고객 지원에 도움을 요청해야 합니다. 예를 선택하면 문제 해결 방법에 대한 추가 정보가 표시됩니다.
- 할당 대상 필드 권장 사항: 할당을 클릭하여 권장 사용자를 할당하고 설치 작업에서 할당 대상 필드를 서비스 브리지 자동으로 채웁니다.
- 연락처 권장 사항: 할당을 클릭하여 권장 연락처를 할당하고 설치 작업에서 연락처 필드를 서비스 브리지 자동으로 채웁니다.

선택 항목에 따라 문제 해결 방법에 대한 지침이 표시됩니다. 오류에 대한 추가 정보를 보려면 기술 자료 문서를 클릭하십시오. 오류가 해결되면 문제 해결 종료를 클릭합니다.

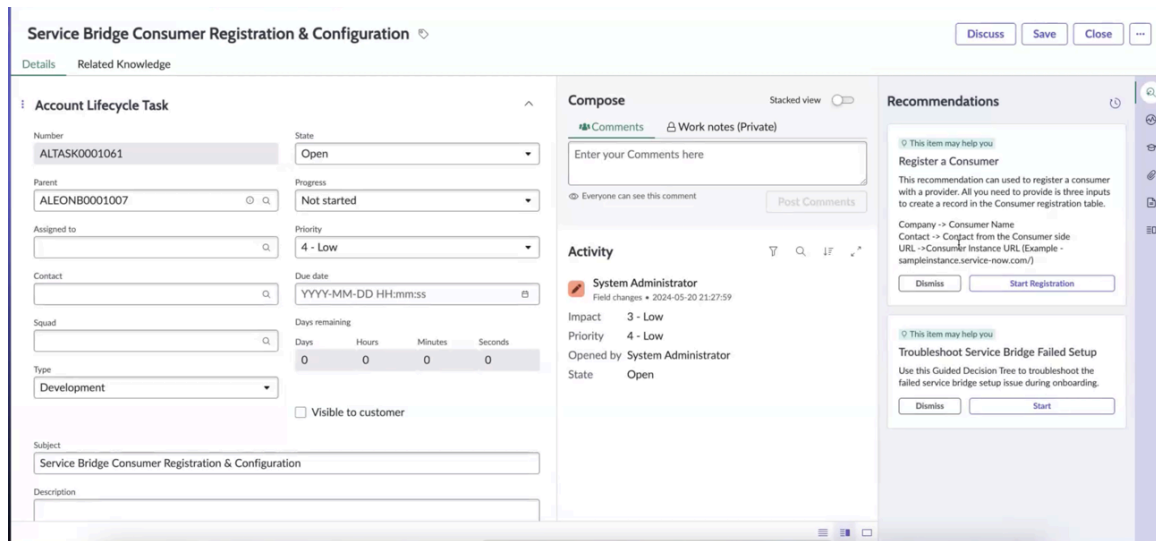
서비스 브리지 소비자 등록 및 구성

다음과 같은 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

- 소비자 등록: 이 권장 사항은 계정 온보딩 프로세스 중에 소비자가 제공자에 서비스 브리지 등록할 수 있는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
 - 등록 시작을 클릭합니다.
 - 등록 중인 계정 이름(소비자)과 고객 연락처를 지정합니다.
 - 소비자 ServiceNow 인스턴스의 URL을 입력합니다.
 - 등록을 클릭합니다. 소비자 기록은 등록 테이블에 생성되고 등록 프로세스가 시작됩니다. 등록 프로세스는 계정 온보딩 프로세스를 중단하지 않고 원활하게 진행됩니다.

- 실패한 설정 문제 해결 서비스 브리지 : 이 트리는 설정하는 서비스 브리지동안 발생한 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 안내 결정 트리입니다. 쿼리에 대답하고 다음을 클릭하여 문제 해결 프로세스를 계속합니다.
 - 예를 선택하여 소비자 를 온보딩하는 데 문제가 있음을 나타냅니다.
 - 드롭다운 목록에서 나타나는 오류 메시지를 선택합니다.
 - 서비스 브리지 버전을 1.0.4 이상으로 지정합니다. 아니요를 선택하면 문제 해결 프로세스가 종료되고 고객 지원에 도움을 요청해야 합니다. 예를 선택하면 문제 해결 방법에 대한 추가 정보가 표시됩니다.

다음 이미지는 소비자 등록 및 구성 작업에 대한 서비스 브리지 권장 조치 및 문제 해결 팁을 보여줍니다. 등록 프로세스를 시작하려면 등록 시작을 클릭하고 안내 플로우에 따라 소비자를 등록합니다.



- Assigned to Field Recommendation: Assigned (할당)를 클릭하여 권장 사용자를 할당하고 Consumer Registration and Configuration(소비자 등록 및 구성) 작업의 Assigned to(할당 대상) 필드를 서비스 브리지 자동으로 채웁니다.

선택 항목에 따라 문제 해결 방법에 대한 지침이 표시됩니다. 오류에 대한 추가 정보를 보려면 기술 자료 문서를 클릭하십시오. 오류가 해결되면 문제 해결 종료를 클릭합니다.

데이터 импорт 권장 작업

데이터 импорт 작업에 사용할 수 있는 권장 작업은 다음과 같습니다.

- 데이터 импорт 작업 가이드: 데이터를 импорт하고 유효성을 검사하는 방법에 대한 단계별 지침을 제공합니다.
- 할당 대상 필드 권장 사항: 할당을 클릭하여 권장 사용자를 할당하고 데이터 импорт 작업에서 할당 대상 필드를 자동으로 채웁니다.
- 데이터 импорт 실패 문제 해결: 데이터 импорт 프로세스 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 안내 결정 트리입니다. 쿼리에 대답하고 다음을 클릭하여 문제 해결 프로세스를 계속합니다.
 - 데이터를 импорт하는 동안 문제가 발생했음을 나타내려면 예를 선택합니다.
 - 드롭다운 목록에서 문제를 선택합니다.

선택 항목에 따라 문제 해결 방법에 대한 지침이 표시됩니다. 오류가 해결되면 문제 해결 종료를 클릭합니다.

계정 온보딩을 위한 성공 전략 생성

이 옵션을 사용하여 계정 온보딩 여정을 성공적으로 완료하기 위한 성공 시연을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 다음으로 이동합니다. 계정 온보딩 케이스 > 모두.
3. 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 새 계정 온보딩 케이스 생성 페이지에서 온보딩할 고객 계정을 선택하고 계속을 클릭합니다.
5. 성공 전략 만들기를 클릭합니다.
6. 범주 드롭다운 필드에서 온보딩을 선택하고 계속을 클릭합니다.
7. 온보딩 케이스 하위 범주를 선택하고 새 온보딩 여정 시작 활동을 선택합니다.
8. 고객 계정을 선택하고 설명과 간단한 설명을 입력한 후 제품을 선택하고 마침을 클릭합니다.
성공 플레이가 시작되고 이 계정에 대한 새로운 온보딩 여정이 시작됩니다.

계정 온보딩 케이스 페이지의 관련 항목 구성요소

관련 항목 구성요소는 계정 온보딩 케이스와 연결된 관련 목록 항목에 대한 액세스를 제공합니다.

관련 항목 구성 요소는 확장 가능한 아코디언 형식을 사용합니다. 원하는 목록을 확장하여 관련 항목을 볼 수 있습니다. 이 구성요소는 목록의 항목 수가 포함된 아이콘도 표시합니다.

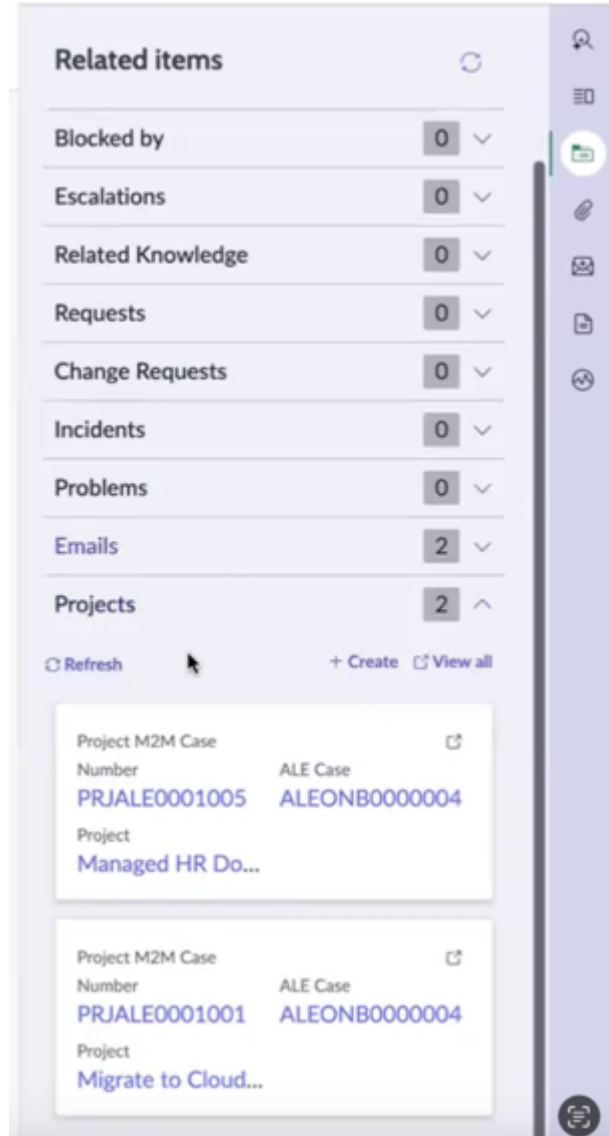
계정 스쿼드, 계정 수명주기 작업, 이메일, 문서 및 프로젝트를 포함한 여러 관련 항목이 표시됩니다. 관련 항목에는 다음과 같은 작업이 포함됩니다.

- 생성: 새 항목을 생성하는 데 사용할 수 있는 빈 기록을 하위 탭에서 엽니다.
- 모두 보기: 하위 탭에서 기록 목록을 엽니다.
- 더 보기: 5개가 넘는 항목이 있는 목록의 경우 표시됩니다.

문서: 이 관련 항목 구성요소를 사용하면 문서를 효율적으로 만들고 관리할 수 있습니다. 문서 관련 항목은 com.snc.platform_document_management 플러그인을 설치한 경우에만 표시됩니다.

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	▼

프로젝트: 전략적 포트폴리오 관리를 사용하면 디지털 혁신을 활용하여 더 많은 고객 가치를 더 빠르게 실현할 수 있습니다. 전략적 포트폴리오 관리가 설치된 경우 아래와 같이 관련 항목 목록에서 프로젝트 항목을 볼 수 있습니다.



계정 온보딩 케이스에 대한 프로젝트를 생성하면 케이스가 프로젝트 테이블에 매핑됩니다.

계정 온보딩 지식베이스

계정 온보딩을 위한 여러 지식베이스 문서가 제공됩니다.

다음으로 이동 모두 > 지식 > 관리 > 지식베이스 을 클릭하고 계정 수명주기 이벤트를 클릭합니다. 다음과 같은 지식베이스 문서를 사용할 수 있습니다.

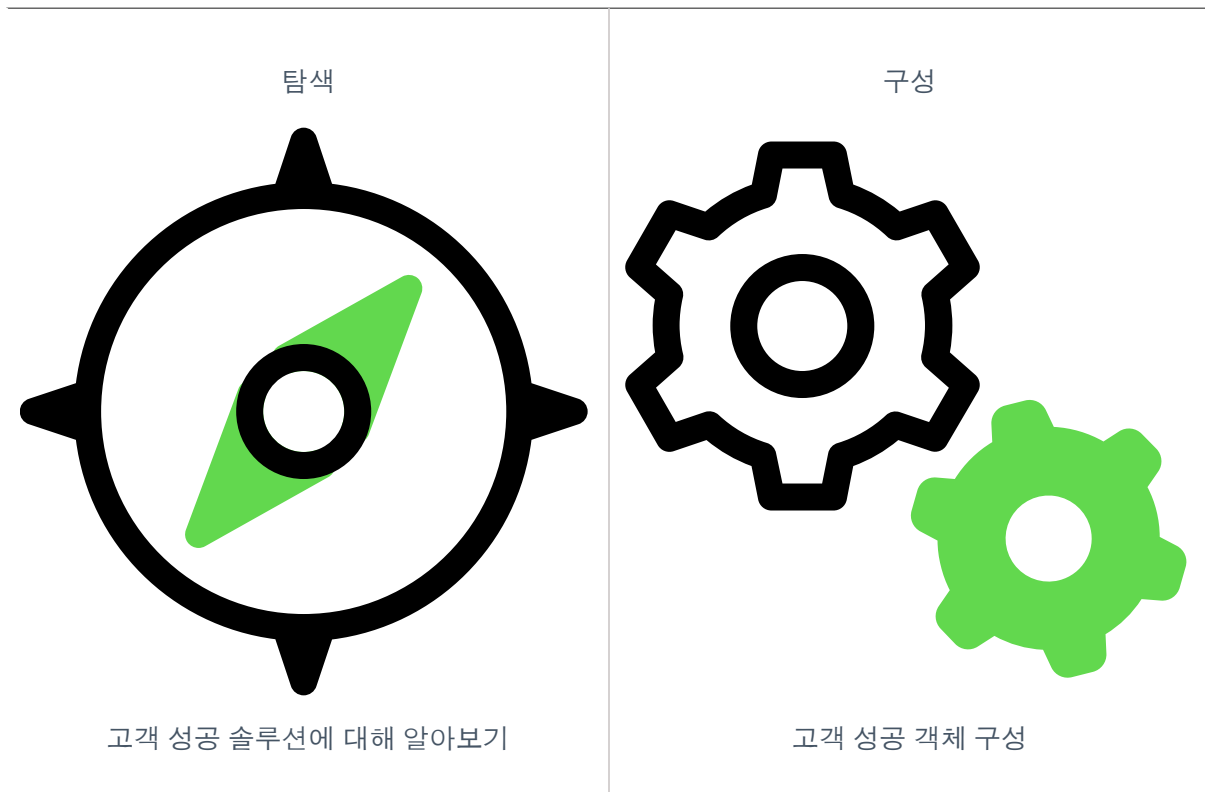
- 데이터 확인 지원 기록을 만드는 방법: 이 문서에서는 데이터 임포트 단계에서 확인 프로세스를 자동화하는 데 사용할 수 있는 데이터 확인 지원 기록을 만드는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 온보딩 케이스 및 플레이북의 트리거를 구성하는 방법: 이 문서에서는 계정 온보딩 케이스 및 플레이북에 대한 트리거를 구성하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 제공자에 대해 원격 선택 정의를 서비스 브리지 생성하는 방법: 이 문서에서는 제공자로서 소비자가 인스턴스에서 실시간으로 선택 데이터를 검색할 수 있는 원격 선택 필드를 정의할 수 있는 방법을 설명합니다.
- 공급자용 원격 카탈로그 서비스 브리지 에서 원격 기록 생성자를 만드는 방법: 이 문서에서는 공급자용 애플리케이션에서 원격 카탈로그를 만드는 과정의 일부로 원격 기록 생성자를 서비스 브리지 만드는 방법을 설명합니다.
- 데이터를 동기화하는 원격 작업을 만드는 방법: 이 문서에서는 서로 다른 ServiceNow® 인스턴스 간에 데이터를 동기화하는 원격 작업을 만드는 방법을 설명합니다.

- 활동 정의를 생성하는 방법: 이 문서에서는 활동 정의를 생성하고 계정 온보딩 플레이북에 추가하는 데 필요한 단계를 나열합니다.
- 모든 ALE 작업의 관련 지식 탭에 KB를 첨부하는 방법: 이 문서에서는 계정 온보딩 작업의 관련 지식 탭에 지식 문서를 자동으로 첨부하는 방법을 설명합니다.
- 데이터 임포트 작업을 완료하는 방법: 이 문서에서는 데이터 임포트 작업을 성공적으로 완료하는 방법에 대한 단계별 지침을 제공합니다.
- 계정 수명주기 이벤트 PAD 활동 개요: 이 항목에서는 계정 수명주기 이벤트(ALE) 플레이북 내에서 활동을 생성하는 데 사용되는 9가지 프로세스 자동화 디자이너 활동 정의에 대한 개요를 제공합니다.
- 서비스 브리지 설치 및 제공자 등록에 대한 소비자 가이드: 이 문서에서는 소비자 인스턴스에서 서비스 브리지 애플리케이션을 구성하는 방법과 소비자가 제공자에 인스턴스를 등록할 수 있는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 계정 수명주기 이벤트 데이터 임포트 작업을 구성하는 방법: 이 문서에서는 에이전트가 계정을 온보딩하는 데 필요한 정보를 성공적으로 수집하고 업로드할 수 있도록 계정 수명주기 이벤트 데이터 임포트 작업을 구성하는 데 필요한 단계를 설명합니다.

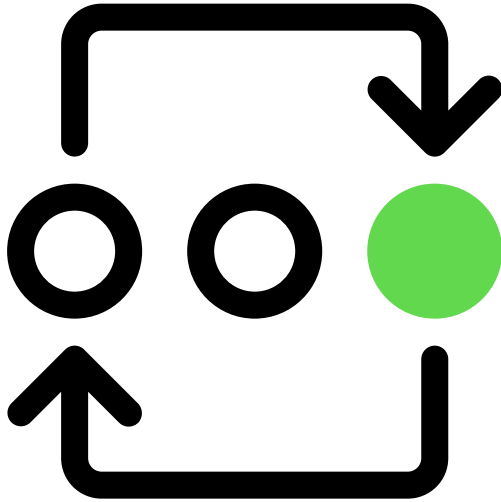
i 주: 모든 고객이 이러한 지식베이스 문서를 볼 수 있습니다. 문서에 대한 액세스를 제한하려면 문서로 이동하여 읽을 수 없음 필드에서 문서에 액세스할 수 없는 사용자 역할을 선택합니다.

고객 성공

목표, 결과, 마일스톤, 계획을 정의하고 추적하여 공동의 목표를 달성합니다.

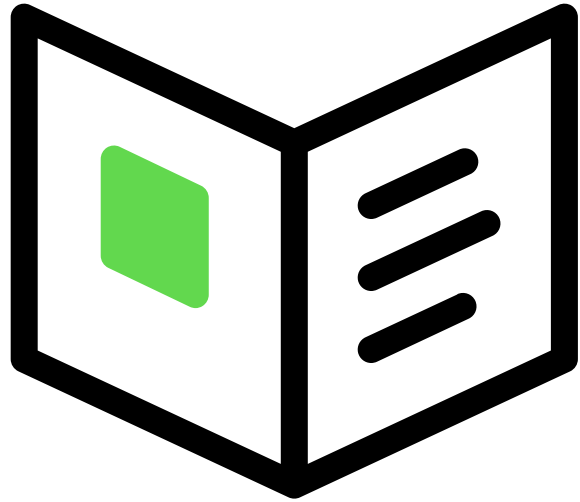


사용



계약 수명주기에 대한
자세한 정보 및 상태 보기

참조



데이터 모델 및 설치된
구성요소에 대한 정보 가져오기

고객 성공 사례 탐색

조직에서 고객 성공 솔루션을 사용하여 고객과 소통하고, 성공 플레이를 실행하여 위험을 완화하고, 확장 및 갱신 기회를 식별할 수 있는 방법을 알아봅니다.

고객 성공 솔루션을 통해 기술 및 통신 서비스 제공업체는 성과를 극대화하고 참여를 유도하며 실행 가능한 결과를 제공하는 데 도움이 되는 관계 중심 전략을 수립할 수 있습니다. 고객 성공 관리자는 성공 목표를 정의 및 추적하고 문서화된 성공 계획을 사용하여 가치가 제공되도록 보장할 수 있습니다. 고객의 성공은 가치와 성공 모두에서 성과를 이끌어냄으로써 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객 충성도와 유지율을 고취하여 채택을 보장할 뿐만 아니라 제품에 대한 고객의 숙달을 보장합니다.
- 수집된 다양한 신호에서 영업 및 계정 팀에 정보를 제공하여 갱신 가능성을 높입니다.
- 위험과 문제를 식별하고 완화하여 고객 이탈을 줄입니다.
- 평생 고객 가치와 연간 반복 수익을 높입니다.

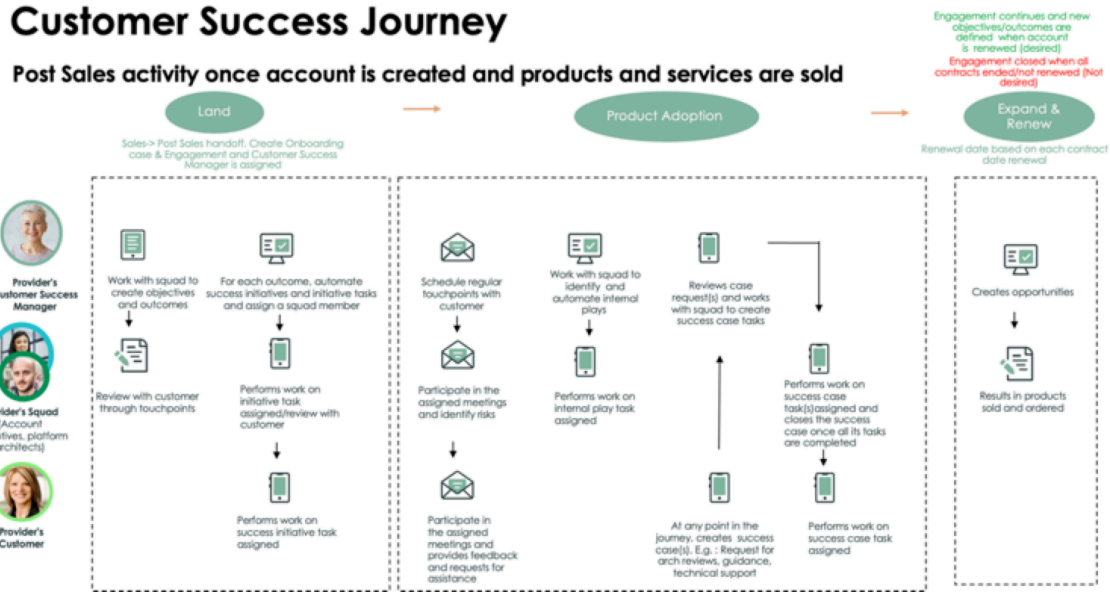
고객 성공 워크플로우

고객 성공에는 다음이 포함됩니다.

- 고객 성공 데이터 모델 및 기록
- 고객 성공 포트폴리오 개요
- 상태 및 위험 프레임워크
- 위험 포트폴리오 개요
- 약속 작업 공간 페이지
- 플레이북을 포함한 프로세스 기반 경험
- 자동 또는 수동 활동을 생성하는 데 사용할 수 있는 성공 전략 시작 관리자

- 고객 성공 플레이북
- 성공 Blueprint
- 예약된 점점 및 점점 플래너

아래 다이어그램은 고객 성공 여정과 관련된 다양한 단계를 보여줍니다.



상태 프레임워크

주요 비즈니스 및 운영 표시기와 이 표시기가 계약의 전반적인 상태에 미치는 영향을 정의합니다.

고객 성공 관리자는 상태 점수를 사용하여 참여의 안정적인지 또는 감소하고 있는지 여부를 평가할 수 있습니다. 이들은 핵심 비즈니스 및 운영 지표를 사용하여 계약상의 필요에 따라 글로벌 수준에서 또는 특정 계약에 대한 성과를 정의하고 측정할 수 있습니다. 계약의 상태 점수는 인사이트를 제공하고 고객 성공 관리자가 추세를 식별하고 필요한 경우 조치를 취하는 데 도움이 될 수 있습니다.

상태 점수는 CSAT 점수, 제품 사용량 등과 같은 다양한 메트릭을 사용하여 계산할 수 있습니다. 예를 들어 다음 메트릭을 사용하여 계약의 상태 점수를 계산할 수 있습니다.

메트릭	가중치
CSAT 점수	20%
제품 사용량	30%
라이선스 사용률	10%
프로모터 수(NPS 점수)	20%
제품 X에 대해 생성된 주문 수	20%

약속의 상태 점수는 이러한 모든 메트릭의 총 가중치입니다. 상태 점수를 계산하도록 메트릭을 구성하는 방법에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 약속 상태 정의 설정](#).

성공 포트폴리오 대시보드에서 특정 약속 또는 모든 약속에 대한 상태 점수를 볼 수 있습니다.

위험 프레임워크

관계형 위험을 중앙 집중화, 추적 및 모니터링하고 고객 이탈을 줄입니다. 위험 신호를 식별하고 반복 가능한 정정 계획을 생성합니다.

위험은 계약 상태에 영향을 미치고 확장 또는 갱신 기회를 위태롭게 할 수 있습니다. 고객 성공 관리자는 위험 신호를 사용하여 계약과 관련된 위험을 기록 및 관리하고 적절한 조치를 취할 수 있습니다. 위험 신호는 통찰력을 제공하고 고객 성공 관리자가 추세를 식별하고 평가하는 데 도움이 될 수 있습니다.

위험 신호는 다음과 같습니다.

- 수동으로 생성되었습니다. [위험 신호 생성](#) 문서를 참조하십시오.
- 임계치 값이 위반되거나 특정 조건이 충족되면 자동으로 생성됩니다. [약속 위험 정의 설정](#) 문서를 참조하십시오.

다음 목록은 위험 신호가 생성되는 몇 가지 샘플 사용 사례를 보여줍니다.

- 제품에 대한 CSAT 설문 조사 결과가 X% 감소함
- NPS가 7로 떨어졌습니다.
- 라이선스 사용률이 50% 미만입니다.
- 제품/계정의 P1 케이스 수가 x% 증가했습니다.
- 성공 결과 데드라인 놓침
- 기회에 대한 순 ACV가 X% 감소합니다.

고객 성공 에이전트는 활성 위험 신호 페이지에서 위험 신호를 모니터링할 수 있습니다. 자세한 내용은 [위험 포트폴리오 대시보드](#) 문서를 참조하십시오.

성공 Blueprint 템플릿

성공 Blueprint 템플릿을 사용하여 특정 제품에 대해 미리 정의된 목적과 결과가 있는 템플릿을 생성합니다. 이 기능을 사용하면 계약을 생성할 때 제품의 목표와 결과를 연결하는 프로세스를 간소화할 수 있습니다.

성공 Blueprint 템플릿을 사용하여 고객 성공 관리자는 포트폴리오의 참여에 대해 올바른 목표와 결과가 달성되고 있는지 확인할 수 있습니다. 다음을 수행할 수 있습니다.

- 공통의 성공 목표와 결과를 생성하고 고객의 요구에 맞게 조정합니다.
- 보다 쉽게 접근할 수 있도록 타임라인 뷰를 사용하여 목표, 결과 및 이니셔티브를 구성합니다.

이 템플릿은 목표와 결과를 생성하는 표준화된 접근 방식을 제공하고 수동 오버헤드를 줄입니다. 또한 고객 성공 관리자가 고객에게 중요한 목표를 논의하고 식별할 수 있는 지침을 제공합니다. 자세한 내용은 [성공 Blueprint 템플릿 생성](#) 문서를 참조하십시오.

접점 정보

고객 성공 에이전트는 계약 수명주기 동안 정기적인 접점을 예약하여 진행 상황을 평가하고 피드백을 제공하며 지침을 제공할 수 있습니다.

접점은 참여 수명주기의 여러 스테이지에서 제공자와 기업 고객 간의 대화를 지원하는 데 사용됩니다. 접점은 내부 및 외부 회의 메모를 모두 캡처하고 구성하는 데 도움이 되며, 모든 커뮤니케이션 및 작업 항목을 효율적으로 추적하고 나중에 참조할 수 있도록 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다.

점점 사용자 역할

사용자 역할	설명
성공 에이전트	점점 및 회의 기록을 만들고, 읽고, 업데이트할 수 있습니다.
성공 고객	점점, 회의 기록을 생성 및 업데이트하고 회의를 예약할 수 있습니다.

[점점 홈페이지](#) 문서를 참조하십시오.

자세한 내용을 볼 수 있습니다.

고객 성공 플레이북

고객 성공 에이전트는 Playbook을 사용하여 계획된 활동과 계획되지 않은 활동, 성공 및 갱신 프로세스를 정의할 수 있습니다.

플레이북은 단계별 지침을 제공하며 포함해야 하는 여러 스테이지와 활동을 포함합니다. 고객 성공 에이전트는 다음을 수행할 수 있습니다.

- 플레이북 스테이지와 활동을 확인합니다.
- 활동을 선택하고 해당 활동을 완료하는 데 필요한 작업을 수행합니다.
- 활동을 완료로 표시하고 다음 활동 또는 스테이지로 이동합니다.
- 스테이지와 활동을 완료하고 플레이북을 닫습니다.

플레이북 레이아웃 및 구성요소에 대한 자세한 내용은 <링크 추가> 문서를 참조하십시오. 다음과 같은 플레이북을 사용할 수 있습니다.

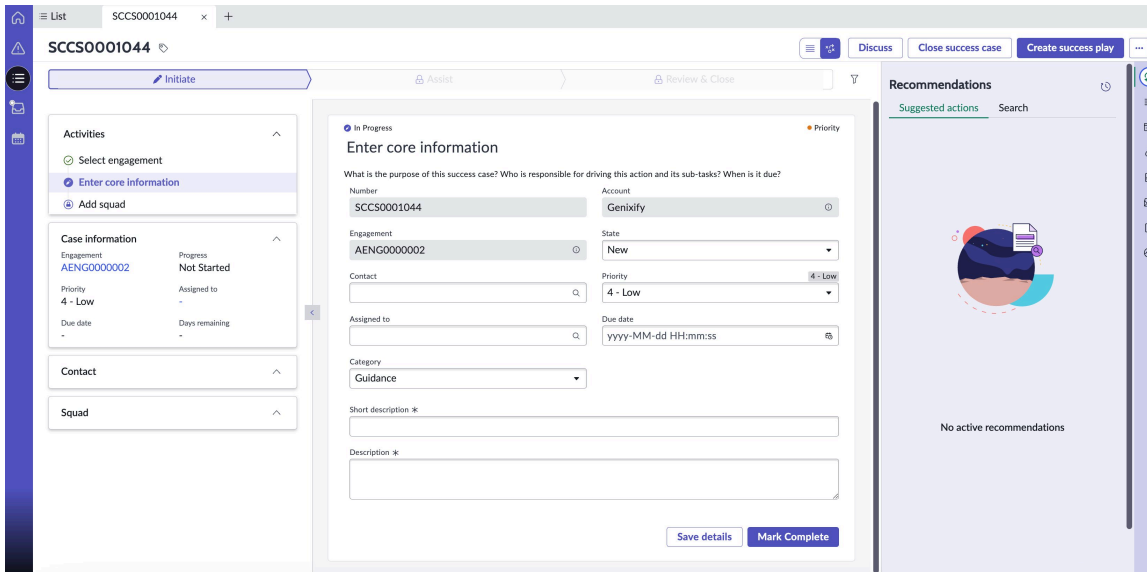
- [성공 케이스 Playbook](#)
- [내부 시연 플레이북](#)
- [갱신 플레이북](#)

성공 케이스 Playbook

성공 케이스 플레이북을 시작점으로 사용하여 조직의 성공 프로세스를 정의합니다. 이 플레이북에는 미리 정의된 활동과 함께 하나 이상의 성공 케이스 작업이 포함될 수 있습니다.

성공 케이스 플레이북은 다음 세 스테이지로 구성됩니다.

- 시작: 계약에 대한 성공 케이스 기록을 생성하고 핵심 정보를 입력합니다.
- 지원: 성공 케이스와 관련된 성공 작업을 생성합니다. 이 단계에서는 의도한 결과, 작업 계획을 정의하고 회의를 생성할 수 있습니다.
- 종결: 모든 성공 작업이 완료되면 플레이북을 종결합니다.



플레이북 레이아웃 및 다양한 카드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [플레이북 레이아웃 및 기능](#). 성공 케이스 플레이북을 생성하는 방법에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 [성공 케이스 플레이북 생성](#).

내부 시연 플레이북

내부 플레이 북을 시작점으로 사용하여 참여 수명주기 동안 고객이 액세스할 수 없는 계획되거나 계획되지 않은 활동을 정의합니다. 이 플레이북에는 미리 정의된 활동과 함께 하나 이상의 내부 시연 작업이 포함될 수 있습니다.

내부 플레이 북은 다음 세 스테이지로 구성됩니다.

- 시작: 약속에 대한 내부 시연 기록을 생성하고 핵심 정보를 입력합니다.
- 동작 계획 정의: 이 내부 시연을 위한 단계와 작업을 지정하십시오.
- 검토 및 종결: 모든 내부 시연 작업이 완료되면 플레이북을 검토하고 닫습니다.

내부 플레이 북을 생성하는 방법에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 [내부 플레이 북 생성](#).

갱신 플레이북

갱신 플레이북을 사용하여 조직의 계정 갱신 프로세스를 정의합니다. 이 플레이북은 계약 갱신을 추진하고 고객 유지율을 개선하는 데 사용됩니다.

갱신 플레이북은 다음 스테이지로 구성됩니다.

- 개시
- 기회 평가
- 커뮤니케이션
- 기회 추적
- 검토 및 종결

갱신 플레이북을 생성하는 방법에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 [갱신 플레이북 생성](#).

고객 성공 구성

온보딩 케이스가 생성되면 참여를 생성하고, 성공 플레이를 구성하고, 성공 이니셔티브 기록을 설정하여 고객 성공을 구성하고 설정할 수 있습니다.

이 섹션에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- 계약 생성
- 성공 이니셔티브 생성
- ALE 정의 기록 생성
- ALE 선택 기록 생성
- 성공 전략 생성
- 내부 플레이 북 생성
- 성공 케이스 플레이북 생성
- 갱신 플레이북 생성
- 솔루션 관계에 대한 위험 신호 정의
- 성공 Blueprint 템플릿 생성
- 데이터 컨텍스트 엔진 설정
- 약속 상태 정의 설정
- 약속 위험 정의 설정
- Microsoft Dynamics CRM과 통합

계약 생성

고객 성공 여정과 관련된 모든 내부 및 외부 활동을 중앙 집중화하는 계약 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

계정 온보딩이 완료된 후 다음 단계는 고객 목표와 결과를 포함하는 참여를 생성하는 것입니다. 계약은 종합 기록 역할을 하며 내부 및 외부 이해 관계자에게 고객 성공 여정의 현재 및 과거 상태에 대한 뷰를 제공합니다. 또한 고객 성공 수명주기의 일부인 작업과 워크플로우를 추진하는 데도 도움이 됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 참여 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

참여 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 계약에 대한 고유 번호입니다.
계정	목록에서 기업 고객의 계정 번호를 선택합니다. 필수 필드입니다.
계정 관리자	계정을 담당하는 주요 내부 이해 관계자입니다.
고객 성공 관리자	계정의 고객 성공을 주도할 책임이 있는 기본 내부 이해 관계자입니다.
핵심 고객 연락처	계정을 담당하는 주요 외부 이해 관계자입니다.
스쿼드 팀	계정을 처리하는 지원 팀 구성원입니다.
상태	약속 기록의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다.

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 정의 ◦ 진행 중 ◦ 취소됨 ◦ 종결
스테이지	계약 수명주기의 현재 단계입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 초기 온보딩 ◦ 입양 ◦ 확장 ◦ 갱신 ◦ 손실
인지된 상태	약속의 인지된 상태. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 알 수 없음(기본값) ◦ 적색 ◦ 황색 ◦ 녹색
초기 온보딩	이 계정과 연결된 초기 계정 온보딩 케이스를 선택합니다. 필수 필드입니다.
초기 운영개시(Go-Live)	고객의 최초 운영개시(Go-Live) 날짜입니다.
갱신 날짜	고객 계약의 갱신 날짜입니다.
제목	이 약속 기록의 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	약속 기록에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 약속 기록에 대한 설명을 입력합니다.
작업 메모	이 참여와 관련된 모든 내부 메모입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 약속 기록을 생성합니다.

다음에 수행할 작업

계약을 생성한 후에는 이 계약과 연결된 고객 계정에 대한 목표, 결과, 점점 및 위험 신호를 생성할 수 있습니다.

성공 목표 생성

고객에게 판매된 제품의 가치를 나타내는 성공 목표를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.dle_success_agent`

이 태스크 정보

성공 목표는 고객이 구매한 하나 이상의 제품에 대한 가치를 나타냅니다. 목표는 특정 기간에 대해 정의되며 참여와 연결됩니다. 목표는 달성을 측정하는 여러 성공 결과로 세분화할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 목표 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 목표 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
참여	목표와 연결할 약속 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
목적 소유자	제공자 측에서 목표를 담당하는 개인입니다.
후원자	목표를 담당하는 외부 접촉 창구입니다.
제품	목표와 일치하는 판매된 제품입니다.
드라이버	목표의 이면에 있는 추진 범주 이유입니다.
상태	약속 기록의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 정의 ◦ 진행 중 ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	이 목표의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨 ◦ 완료됨 ◦ 취소됨
우선순위	다른 목표와 비교한 이 목표의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
계획된 시작	이 목표를 향한 작업이 시작될 예정인 날짜입니다.
계획된 중지	이 목표에 대한 작업이 중지될 예정인 날짜입니다.
제목	이 목표의 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.

필드	설명
감시 목록	목표에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 목표에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 성공 목표를 생성합니다.

성공 결과 작성

성공 목표의 달성을 측정하는 데 사용할 수 있는 성공 결과를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

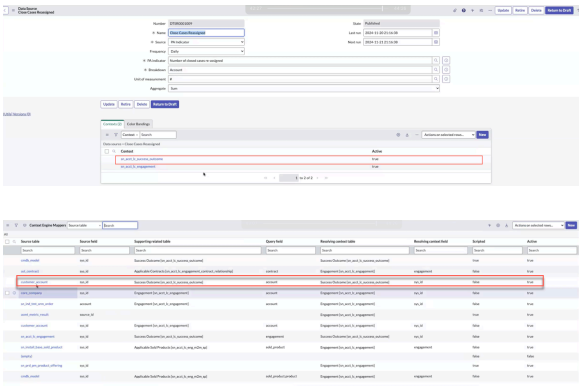
성공 결과는 성공 목표의 측정 가능한 구성요소입니다. 성공 결과는 측정 및 실행 가능하며 외부 공급업체 통합 도구 내에서 Now Platform 또는 외부 공급업체 통합 도구를 통해 모니터링할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 결과 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 결과 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
성공 목표	이 결과를 연결할 성공 목표를 선택합니다. 필수 필드입니다.
소유자	이 결과의 달성 여부를 추적할 책임이 있는 내부 담당자입니다.
상태	성공 결과의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 진행 중 ◦ 일시 중지됨 ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	이 결과의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> 완료됨 취소됨
우선순위	<p>다른 결과와 비교했을 때 이 결과의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 중요 높음 보통 낮음 매우 낮음
계획된 시작	이 결과에 대한 작업이 시작될 예정인 날짜입니다.
계획된 중지	이 결과에 대한 작업이 중지될 예정인 날짜입니다.
제목	이 결과의 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	결과에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 결과에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 결과와 관련된 모든 내부 메모입니다.
단위	이 성공 결과의 측정 단위입니다.
추적 방법	<p>이 결과에 대한 추적 방법입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 수동: 측정 단위와 값을 수동으로 입력합니다. 메트릭: 목록에서 메트릭을 선택합니다. 데이터 소스와 컨텍스트 엔진 매핑이 구성된 경우 값이 자동으로 채워집니다. <p>i 주: 메트릭 값이 자동으로 채워지는 경우는 다음과 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> 데이터 소스의 컨텍스트는 성공 결과 테이블을 가리키도록 구성되어야 합니다. 데이터 소스 정의 문서를 참조하십시오. 소스 및 해석 컨텍스트 테이블이 올바르게 구성되어야 합니다. 컨텍스트 엔진 매핑 설정 문서를 참조하십시오.
	
기준값	이 결과의 시작점 또는 기준값입니다.
대상 값	달성해야 할 대상 값입니다.

필드	설명
현재 값	성공 결과의 현재 값입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 성공 결과를 생성합니다.

성공 이니셔티브 생성

성공적인 결과를 지원하기 위해 계획된 내부 또는 외부 작업 세트로 성공 이니셔티브를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent, sn_acct_lc.ale_success_customer

이 태스크 정보

성공 이니셔티브는 성공적인 결과를 달성하기 위해 제공자와 고객이 완료해야 하는 일련의 계획된 활동 또는 작업입니다. 성공 이니셔티브에는 내부 또는 외부일 수 있는 하나 이상의 작업이 포함될 수 있으며 성공 이니셔티브 생성 플레이북으로 정의할 수 있습니다.

i 주: 성공 이니셔티브 생성 플레이북에는 미리 정의된 스테이지와 필드 세트가 있습니다. 를 사용하여 프로세스 자동화 디자이너 이러한 단계를 추가하거나 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 [프로세스 자동화 디자이너 플레이북](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 이니셔티브 을 클릭하고 새로 만들기를 클릭하여 Playbook을 시작합니다.
3. 초기 설정 페이지에서 이 이니셔티브를 연결할 성공 결과를 선택합니다.
4. 다음 탭으로 이동하려면 계속을 클릭합니다.
성공 이니셔티브 기록이 생성됩니다.
5. 계획 계획 섹션에서 이 이니셔티브에 대한 핵심 정보를 다음과 같이 입력합니다.

성공 결과	이 이니셔티브와 연관된 성공 결과를 선택합니다.
연락처	이 이니셔티브를 담당하는 고객 접촉 창구입니다.
담당자	이 이니셔티브를 담당하는 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 이니셔티브와 연결된 범주입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 일반 ◦ 전략적 계획 수립 ◦ 아키텍처 및 설계 ◦ 입양 ◦ 기술 지침
상태	이니셔티브의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 진행 중 ◦ 일시 중지됨

	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	<p>이 이니셔티브의 현재 진행 상황입니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨 ◦ 완료됨 ◦ 취소됨
우선순위	<p>이 이니셔티브의 우선순위를 다른 이니셔티브와 비교한 것입니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
기한	이 이니셔티브의 기한입니다.
제목	이 이니셔티브의 주제를 입력합니다.
설명	이 이니셔티브에 대한 설명을 입력합니다.

6. 완료 표시를 클릭합니다.
7. 공동 작업 및 완료 단계에서 작업 생성을 클릭하여 샘플 성공 작업을 자동으로 생성하거나 건너뛰기를 클릭하여 이 단계를 건너뛵니다.
8. 요약 및 닫기 단계에서 다음 상세 정보를 입력합니다.
 - 종결 코드: 기록이 종결되는 이유를 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다.
 - 달성됨
 - 부분적으로 달성됨
 - 누락됨
 - 취소됨
 - 종결 메모: 이 이니셔티브를 종결하는 설명을 제공합니다.
9. 완료 표시를 클릭하여 이 작업을 완료합니다.

i 주: 응답 템플릿을 사용하여 빠른 응답을 제공하거나 케이스에서 관련 정보를 복사하여 붙여넣을 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘을 클릭하고 사용할 응답 템플릿을 선택합니다. 응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 [응답 템플릿](#)을 참조하십시오.

다음에 수행할 작업
다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 토론: 토론 을 클릭하여 이 이니셔티브에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 이니셔티브의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.

- 나에게 할당: 이 이니셔티브를 자신에게 다시 할당하려면 이 옵션을 선택합니다.
- 이니셔티브 종결: 이니셔티브가 완료되고 종결 코드가 달성됨으로 설정되면 이 이니셔티브를 종결할 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 성공 플레이를 생성하려면 이 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 [성공 전략 생성](#) 문서를 참조하십시오.
- 이메일: 활동 스트림을 열고 자세히 드롭다운 목록에서 이메일을 선택합니다. 필요한 상세 정보를 입력하고 이메일 보내기를 클릭합니다.

i 주: 계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

성공 이니셔티브 종결 또는 취소

성공 이니셔티브와 모든 관련 작업을 종결하거나 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 이니셔티브 을 클릭하고 취소하려는 성공 이니셔티브를 엽니다.
3. 기록 상세 정보를 클릭하여 성공 이니셔티브 양식을 봅니다.
4. 요구 사항에 따라 상태를 취소 됨 또는 종결로 변경합니다.
종결 코드는 상태 변경을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다.
5. 모든 필수 필드가 입력되었는지 확인하고 저장을 클릭합니다.
6. 확인 창에서 예를 클릭하여 계속합니다.
성공 이니셔티브와 연결된 모든 하위 작업이 취소되거나 닫히고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

i 주: 성공 이니셔티브를 종결하기 전에 연결된 모든 하위 작업을 종결하거나 취소해야 합니다. 연결된 하위 작업이 아직 열려 있으면 경고 메시지가 표시됩니다. 먼저 하위 작업을 종결하거나 취소한 다음 성공 이니셔티브 종결을 진행해야 합니다.

접점 생성

계약 수명주기 동안 제공자와 고객 간의 대화를 캡처하고 지원하는 접점을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

계약 수명주기 동안 제공자와 고객은 빈번한 대화, 동기화 회의, 검토 등을 할 수 있습니다. 접점은 이러한 논의를 포착 및 지원하고 다양한 이해 관계자 간에 정보를 공유하기 위한 것입니다. 또한 고객은 여러 주제에 대해 제공자에게 접점을 제기하거나, 지원을 요청하거나, 주어진 목표에 대한 세부 정보를 요청할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 참여.
3. 접점을 추가하려는 계약을 엽니다.

4. 드롭다운 목록에서 **Touchpoint** 를 선택합니다.

5. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

접점 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
참여	접점이 관련된 약속 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
채널	통신에 사용되는 채널입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 웹 ◦ 전화 ◦ 이메일 ◦ 채팅 ◦ 소셜 ◦ 커뮤니티 ◦ 경보 ◦ 가상 에이전트
연락처	이 접점의 핵심 고객 연락처입니다.
담당자	이 접점을 처리하는 핵심 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 접점과 연결된 범주입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 일반 대화 ◦ 가치와 채택 ◦ 확장 기회 ◦ 갱신 지원
상태	접점의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 진행 중 ◦ 일시 중지됨 ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	이 접점의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨 ◦ 완료됨 ◦ 취소됨

필드	설명
우선순위	다른 점점과 비교한 이 점점의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
기한	점점이 완료되어야 하는 날짜입니다.
제품	이 점점이 관련된 제품입니다. 점점이 판매된 특정 제품과 관련이 있는지 여부를 나타내려면 확인란을 선택합니다.
제목	이 점점에 대한 제목을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	점점에 대한 업데이트를 알림을 받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 점점에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.
추가 의견	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다.

i 주: ## ## 및 ## ## 필드는 릴리스에서 Yokohama 사용되지 않습니다.

6. 저장을 클릭하여 새 점점을 만듭니다.

위험 신호 생성

위험 신호를 생성하여 계약 수명주기 동안 발생할 수 있는 위험 또는 문제를 식별합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

위험 신호 및 문제는 적절한 조치를 취할 수 있도록 참여와 연관된 위험을 기록하고 관리하는 데 사용됩니다. 위험은 심각도가 다를 수 있으며 해결하기 전에 평가해야 합니다. 예를 들어 외부 시스템은 내부 플레이를 사용하여 문제를 해결할 수 있는 고객 성공 관리자에게 누락된 정보를 표시할 수 있습니다. 위험의 영향이 낮은 경우 고객 성공 관리자가 위험을 감수하고 참여를 진행하기로 결정할 수 있습니다.

프로시저

- 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
- 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 위험 신호 및 문제 기록 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

위험 신호 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.

필드	설명
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
참여	위험 신호가 관련된 계약 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
보고자	이 위험 신호를 보고한 내부 팀 구성원입니다.
담당자	이 위험 신호 처리를 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	위험 신호의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 활성화 ◦ 취소됨 ◦ 종결
우선순위	다른 위험 신호와 비교한 이 위험 신호의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
기한	위험 신호를 처리해야 하는 날짜입니다.
위험 또는 문제	이것이 위험인지 문제인지 나타냅니다.
간단한 설명	이 위험 신호에 대한 짧은 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	위험 신호에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
감시 메모 목록	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 위험 신호에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 위험 신호와 관련된 모든 내부 메모입니다.
추적 방법	위험 신호의 출처입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 수동 ◦ 자동 ◦ 통합
테이블	위험 신호 기록에 사용되는 테이블을 선택합니다.
소스 기록	위험 신호가 시작된 소스 기록을 선택합니다.
범위	이 위험 신호가 고객 성공 또는 온보딩과 관련이 있는지 여부를 나타냅니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 등록 ◦ 채택 ◦ 확장 ◦ 갱신
확률	이 위험이 발생할 수 있는 확률입니다. 다음과 같을 수 있습니다.

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 매우 높음 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음 필수 필드입니다.
영향을 받는 계약	이 위험 또는 문제의 영향을 받는 계약입니다.
영향을 받은 제품	이 위험 또는 문제의 영향을 받는 제품입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 위험 신호를 만듭니다.

ALE 정의 기록 생성

ALE 정의 기록을 생성하여 성공 시연 워크플로우에 대한 범주와 하위 범주를 설정합니다.

시작하기 전에

- 성공 워크플로우를 트리거하는 데 사용되는 하위 플로우를 정의해야 합니다.
- 필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_play_admin

이 태스크 정보

ALE 정의 기록을 사용하여 기록을 생성하고 플레이북을 자동으로 트리거할 수 있는 성공 시연 워크플로우를 시작하는 데 사용할 수 있는 범주를 지정합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > **ALE** 정의 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

ALE 정의 양식

필드	설명
플로우	이 ALE 정의 기록으로 트리거해야 하는 하위 플로우를 선택합니다. 이 하위 플로우는 플로우 디자이너를 사용하여 정의하고 구성해야 합니다.
범주	성공 플레이의 범주를 선택합니다.
하위 범주	선택한 범주에 따라 관련 하위 범주가 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 하위 범주를 선택합니다.
상태	이 ALE 정의 기록의 상태를 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 초안 ◦ 게시됨 ◦ 종결 ◦ 취소됨

필드	설명
순서	워크플로우 시작 관리자 페이지에 범주가 표시되는 순서를 지정합니다.
제목	워크플로우 시작 관리자 항목의 제목을 입력합니다.
설명	이 워크플로우 시작 관리자 항목의 용도를 지정하는 설명을 입력합니다.

- 이 기록의 상태를 게시 됨으로 설정하고 저장을 클릭합니다.
여기에 정의된 범주는 성공 플레이를 생성하는 동안 사용할 수 있습니다.

ALE 선택 기록 생성

ALE 선택 기록을 생성하여 ALE 정의 기록의 범주를 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_ti_core.write

프로시저

- 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
- 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > **ALE** 선택 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
- ALE 선택의 이름을 입력합니다.
- 목록에서 범주를 **ALE** 정의 기록 으로 선택합니다.
- 목록에서 종속 범주를 선택합니다.
- 이 기록에 대한 설명을 입력하고 저장을 클릭합니다.
생성한 ALE 선택 기록은 성공 플레이를 생성할 때 하위 범주로 사용할 수 있습니다.

성공 전략 생성

이 옵션을 사용하여 성공 시연을 생성하여 자동화된 작업을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

성공 플레이를 통해 Flow Designer와 플레이북을 사용하여 참여 수명주기 동안 실행해야 하는 작업을 신속하게 생성할 수 있습니다. 이러한 작업은 수동 또는 완전히 자동화될 수 있습니다. 이 섹션에서는 약속 기록 페이지에서 성공 전략을 생성하는 방법을 설명합니다. 다음 페이지 중 하나에서 성공 시연 워크플로우를 시작할 수도 있습니다.

- 성공 이니셔티브
- 성공 목표
- 점점
- 성공 케이스
- 내부 시연
- 위험 신호

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 성공 방문 페이지에서 참여 보기를 클릭한 다음 성공 전략 만들기를 클릭합니다.
3. 목표에 맞는 범주를 선택합니다.
표시되는 하위 범주는 여기에서 선택하는 범주에 따라 필터링됩니다.
4. 목록에서 하위 범주를 선택하고 목표 달성을 위해 완료해야 하는 활동을 선택합니다.
5. 다음을 클릭하여 계속합니다.
이전 선택에 따라 다음 페이지에서 추가 상세 정보를 입력하라는 메시지가 표시됩니다.
6. 마침을 클릭합니다.
성공 시연이 생성되었음을 나타내는 알림이 표시됩니다. 작업이 완료되면 완료되었음을 나타내는 작업 메모가 업데이트됩니다.

i 주: 성공 플레이 생성을 시작하면 성공 플레이의 상태를 추적하기 위해 성공 시작 관리자 통보 기록이 생성됩니다. 이 기록을 보려면 모두 메뉴로 이동하여 검색 필터에 `sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list` 를 입력합니다. 성공 시작 관리자 알림 페이지에서 상태를 볼 수 있습니다.

성공 플레이를 위한 하위 플로우 정의

성공 플레이를 생성하기 전에 하위 플로우를 정의하고 정의 기록 테이블에 추가해야 합니다.

하위 플로우 만들기에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 [에서 플로우, 하위 플로우 또는 작업 생성 플로우 디자이너 워크플로우 스튜디오](#) . 하위 플로우를 생성한 후 다음 단계에 따라 정의 기록 테이블에 추가합니다.

1. 모두로 이동하여 검색 필터에 `sn_acct_lc_definition_record.list`를 입력합니다.
2. Definition Records(정의 기록) 페이지에서 New(새로 만들기)를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드에 입력합니다.

정의 기록 양식

필드	설명
플로우	생성한 하위 플로우를 선택합니다.
범주	하위 플로우를 연결할 범주를 선택합니다.
상태	정의 기록의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 초안 ◦ 게시됨 ◦ 종결 ◦ 취소함
제목	이 정의 기록의 제목을 입력합니다.
설명	이 정의 기록에 대한 설명을 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.

내부 플레이 북 생성

내부 Playbook을 생성하여 고객이 참여 수명주기 동안 액세스할 수 없는 계획되거나 계획되지 않은 활동을 정의합니다. 이 플레이북은 조직에 필요한 내부 프로세스를 정의하기 위한 시작점입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.dle_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 내부 시연 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. ##단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 참여 선택: 번호 필드에서 내부 시연의 고유 번호가 자동으로 채워집니다. 참여 필드에서 내부 플레이 북이 생성되는 참여를 선택하고 계속을 클릭합니다. 내부 Playbook 기록이 생성됩니다.
 - 핵심 정보 입력: 이 페이지에서 성공 케이스 기록에 대한 세부 정보를 입력하고 완료 표시를 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [내부 Playbook 기록 생성](#) .
 - 스쿼드 추가: 내부 시연 및 관련 활동에 참여할 스쿼드 구성원을 한 명 이상 선택하고 완료 표시를 클릭하여 다음 스테이지로 이동합니다.
4. ##단계에서는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 작업 단계 공식화: 이 플레이 북에 대한 작업 계획을 지정합니다. 이는 작업 메모에 나타납니다. 보내기를 클릭하고 계속하여 다음 활동으로 진행합니다. 작업 계획은 Playbook의 활동 스트림 섹션에 작업으로 표시됩니다.
 - 관련 작업: 작업 생성을 클릭하여 내부 시연 작업을 만듭니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [내부 시연 작업 생성](#) .

i 주: 신규, 진행 중 또는 일시 중지된 상태의 내부 시연 작업이 이 페이지에 표시됩니다. 다음 활동을 계속하려면 ###완료 또는 취소됨으로 업데이트합니다. 모든 내부 시연 작업을 닫거나 취소한 후 완료 표시를 클릭하여 다음 활동을 계속합니다.
5. 검토 및 종결에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 최종 결과 전달: 이 플레이 북의 최종 결과를 설명하는 코멘트를 입력합니다. 보내기를 클릭하고 계속하여 다음 활동으로 진행합니다.
 - 기록 종결: 드롭다운 목록에서 종결 코드를 선택하고 이 Playbook의 종결 메모를 선택하고 완료 표시를 클릭합니다.
6. 모든 활동이 완료되면 닫기 를 클릭합니다.
내부 Playbook 상태가 종결로 설정되고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

i 주: 내부 플레이 북을 생성한 후 플레이 북을 닫거나 취소하면 보류 중인 모든 활동과 레인이 자동으로 취소되고 플레이 북 상태가 취소됨으로 설정됩니다.

내부 **Playbook** 기록 생성

내부 시연을 만들어 계약 수명주기 동안 계획되거나 계획되지 않은 활동을 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.dle_success_agent

이 태스크 정보

내부 플레이 북은 참여 수명주기 동안 고객이 액세스할 수 없는 내부 활동을 모니터링하는 데 사용됩니다. 예를 들어, 계약의 갱신 단계는 만료 예정일 90-120일 전에 트리거될 수 있습니다. 이렇게 하면 계약이 갱신되거나 연장될 가능성을 높일 수 있는 일련의 계획된 내부 작업이 시작될 수 있습니다. 내부 시연에는 하나 이상의 하위 작업이 포함될 수 있으며 미리 정의된 활동이 있는 플레이 북을 따릅니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 내부 시연 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

내부 시연 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
참여	내부 시연이 관련된 계약 기록입니다.
담당자	이 내부 시연을 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	내부 시연의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 진행 중 ◦ 일시 중지됨 ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	이 내부 시연의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨 ◦ 완료됨 ◦ 취소됨
우선순위	다른 플레이와 비교했을 때 이 내부 플레이어의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
기한	내부 시연을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	이 내부 시연에 대한 간단한 설명을 입력하십시오. 필수 필드입니다.
감시 목록	내부 시연에 대한 업데이트를 알림을 받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 내부 시연에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.

필드	설명
작업 메모	이 내부 시연과 관련하여 내부 팀 구성원에게 보내는 메모입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 내부 시연을 만듭니다.

다음에 수행할 작업

- 내부 시연 작업을 생성하여 내부 시연이 시작될 때 수행해야 하는 작업을 정의합니다. [내부 시연 작업 생성](#) 문서를 참조하십시오.
- 토론을 클릭하여 이 내부 시연에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 내부 시연의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 이메일: 활동 스트림을 열고 자세히 드롭다운 목록에서 이메일을 선택합니다. 필요한 상세 정보를 입력하고 이메일 보내기를 클릭합니다.

i 주: 계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

내부 시연 작업 생성

내부 시연이 시작될 때 수행해야 하는 내부 시연 작업을 생성합니다. 내부 놀이 작업에는 명확한 목적이 있어야 하며 수행해야 하는 활동을 명시해야 합니다. 고객에게는 표시되지 않습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.dle_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 내부 시연.
3. 내부 시연을 열고 내부 시연 작업 탭으로 이동한 후 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

내부 시연 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
참여	내부 시연 작업이 관련된 참여 기록을 선택합니다.
내부 시연	이 작업과 연결될 내부 시연이 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 다른 내부 시연을 선택할 수 있습니다.
담당자	이 내부 시연 작업을 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	내부 시연 작업의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 진행 중

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 일시 중지됨 ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	<p>이 내부 시연 작업의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨 ◦ 완료됨 ◦ 취소됨
우선순위	<p>다른 작업과 비교했을 때 이 내부 시연 작업의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
기한	내부 시연 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	이 내부 시연 작업에 대한 간단한 설명을 입력하십시오. 필수 필드입니다.
감시 목록	내부 시연 작업에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 내부 시연 작업에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 내부 시연과 관련하여 내부 팀 구성원에게 보내는 메모입니다.

5. 저장을 클릭하여 새 내부 시연 작업을 만듭니다.

다음에 수행할 작업

- 토론을 클릭하여 이 내부 시연 작업에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 이니셔티브의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 을 참조하십시오 [성공 전략 생성](#).

내부 시연 달기 또는 취소

내부 시연 및 모든 관련 작업을 종료하거나 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.dle_success_agent`

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 내부 시연 취소하려는 내부 시연을 엽니다.
3. 기록 상세 정보를 클릭하여 내부 시연 기록 양식을 봅니다.
4. 요구 사항에 따라 상태를 취소 됨 또는 종결로 변경합니다.
종결 코드는 상태 변경을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다.
5. 모든 필수 필드가 입력되었는지 확인하고 저장을 클릭합니다.
6. 확인 창에서 예를 클릭하여 계속합니다.
내부 시연과 연결된 모든 하위 내부 시연 작업이 취소되거나 닫히고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

i 주:

- 내부 시연을 닫기 전에 연결된 하위 작업이 열려 있지 않은지 확인해야 합니다. 연결된 하위 작업이 아직 열려 있으면 경고 메시지가 표시됩니다. 먼저 하위 작업을 닫거나 취소한 다음 내부 시연 작업 종결을 진행해야 합니다.
- 내부 시연을 취소 하려고 하면 모든 하위 작업이 취소된다는 확인 메시지가 표시됩니다. Yes(예)를 클릭하여 내부 시연을 계속하고 취소합니다.

성공 케이스 플레이북 생성

성공 케이스 플레이북을 생성하여 참여를 지원하는 데 필요한 계획된 활동과 계획되지 않은 활동을 정의합니다. 성공 케이스 플레이북은 조직에 필요한 성공 프로세스를 구성하기 위한 출발점입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.dle_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 성공 케이스 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. ##단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 참여 선택: 번호 필드에서 성공 케이스의 고유 번호가 자동으로 채워집니다. 계약 필드에서 성공 케이스가 생성 중인 계약을 선택하고 계속을 클릭합니다. 성공 케이스 기록이 생성됩니다.
 - 핵심 정보 입력: 이 페이지에서 성공 케이스 기록에 대한 세부 정보를 입력하고 완료 표시를 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [성공 케이스 기록 생성](#).
 - 스쿼드 추가: 성공 케이스 및 관련 활동에 관여할 스쿼드 팀 구성원을 한 명 이상 선택하고 완료 표시를 클릭하여 다음 스테이지로 이동합니다.
4. ##단계에서는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 의도한 결과 전달: 이 플레이북의 예상 결과를 설명하는 코멘트를 입력합니다. 보내기를 클릭하고 계속하여 다음 활동으로 진행합니다.
 - 작업 계획 정의: 이 플레이북에 대한 작업 계획을 지정합니다. 이는 작업 메모에 나타납니다. 보내기를 클릭하고 계속하여 다음 활동으로 진행합니다.
 - 관련 회의: 이 성공 케이스에 대한 회의를 생성합니다. 자세한 내용은 <회의 생성>을 참조하십시오.

i 주: 관련 회의 페이지에 표시되는 초안 또는 예약된 상태의 회의입니다. 다음 활동을 계속하려면 상태를 완료 또는 취소됨으로 업데이트합니다. 모든 회의를 종료하거나 취소한 후 완료 표시를 클릭하여 다음 활동을 계속할 수 있습니다.

- 관련 작업: 작업 생성을 클릭하여 성공 케이스 작업을 생성합니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 참조하십시오 [성공 케이스 작업 생성](#).

i 주: 신규, 진행 중 또는 일시 중지된 상태의 성공 케이스 작업이 관련 회의 페이지에 표시됩니다. 다음 활동을 계속하려면 상태를 완료 또는 취소됨으로 업데이트합니다. 모든 성공 케이스 작업이 종결되거나 취소된 후 완료 표시를 클릭하여 다음 활동을 계속합니다.

5. 검토 및 종결 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 최종 결과 전달: 이 플레이북의 최종 결과를 설명하는 코멘트를 입력합니다. 보내기를 클릭하고 계속하여 다음 활동으로 진행합니다.
- 기록 종결: 드롭다운 목록에서 종결 코드를 선택하고 이 Playbook의 종결 메모를 선택하고 완료 표시를 클릭합니다.

6. 모든 활동이 완료되면 성공 케이스 종결을 클릭할 수 있습니다. 성공 케이스 기록 상태가 종결됨 으로 설정되고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

i 주: 성공 케이스 플레이북을 생성한 후 플레이북을 닫거나 취소하면 보류 중인 모든 활동과 레인이 자동으로 취소되고 플레이북 상태가 취소됨으로 설정됩니다.

성공 케이스 기록 생성

성공 케이스를 생성하여 계약을 지원하는 데 필요한 계획되지 않은 활동을 지정합니다. 참여 수명주기 동안 고객이 성공 케이스를 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

이 태스크 정보

성공 케이스는 일반적으로 제공자가 고객 접점, 이해 관계자 요청 또는 참여 활동을 지원하기 위해 수행할 수 있는 계획되지 않은 일련의 작업입니다. 성공 케이스는 목표나 결과와 연결되지 않을 수 있지만 성공 케이스의 특성과 생성 이유를 기반으로 할 수 있습니다. 성공 케이스는 고유한 케이스 작업이 있는 케이스 유형의 한 형태입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 성공 케이스 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
참여	성공 케이스가 관련된 약속 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
연락처	이 성공 케이스의 주요 고객 연락처입니다.
담당자	이 성공 케이스를 처리하는 주요 내부 팀 구성원입니다.

필드	설명
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 성공 케이스와 연결된 범주입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 참고 자료 ◦ 아키텍처 검토 ◦ 데모 및 POC ◦ 교육
상태	성공 케이스의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 진행 중 ◦ 일시 중지됨 ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	이 성공 케이스의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨 ◦ 완료됨 ◦ 취소됨
우선순위	다른 케이스와 비교한 이 성공 케이스의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
기한	성공 케이스를 완료해야 하는 날짜입니다.
제품	성공 케이스와 연결된 제품입니다.
서비스 정의	서비스 정의는 케이스 유형과 함께 작동하여 다양한 유형의 서비스 요청을 제공합니다. 이 기능을 사용하면 제품과 서비스, 그리고 이러한 서비스를 지원하는 케이스 유형 간에 연결을 만들 수 있습니다.
간단한 설명	이 성공 케이스에 대한 짧은 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	성공 케이스에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 성공 케이스에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.
추가 의견	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 성공 케이스를 생성합니다.

- 주: 응답 템플릿을 사용하여 빠른 응답을 제공하거나 케이스에서 관련 정보를 복사하여 붙여넣을 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘을 클릭하고 사용할 응답 템플릿을 선택합니다. 응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [응답 템플릿](#) .

다음에 수행할 작업

- 토론을 클릭하여 이 성공 케이스에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 이니셔티브의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 을 참조하십시오 [성공 전략 생성](#).

성공 케이스 작업 생성

성공 케이스 작업을 생성하여 제공자 또는 고객이 성공 케이스를 지원하기 위해 완료해야 하는 계획된 작업을 정의합니다. 성공 케이스 작업은 명확하게 정의되어야 하며 내부 이해 관계자 또는 외부 고객에게 표시될 수 있어야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

- 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
- 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 성공 케이스.
- 성공 케이스를 열고 성공 작업 탭으로 이동한 다음 신규를 클릭합니다.
- 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
상위	이 작업이 연결될 상위 성공 케이스가 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 다른 성공 케이스 작업을 선택할 수 있습니다.
연락처	이 성공 케이스 작업에 대한 주요 고객 접촉 창구입니다.
담당자	이 성공 케이스 작업을 처리하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 성공 케이스 작업과 연결된 범주입니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> 워크숍 및 회의 설계 검토 제품 교육 전문 서비스
상태	성공 케이스 작업의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다.

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 신규 ◦ 진행 중 ◦ 일시 중지됨 ◦ 취소됨 ◦ 종결
진행률	<p>이 성공 케이스 작업의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 시작되지 않음 ◦ 달성 중 ◦ 위험함 ◦ 일시 중지됨 ◦ 완료됨 ◦ 취소됨
우선순위	<p>다른 작업과 비교했을 때 이 성공 케이스 작업의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 중요 ◦ 높음 ◦ 보통 ◦ 낮음 ◦ 매우 낮음
기한	성공 케이스 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
고객에게 표시	성공 케이스 작업을 고객에게 표시해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
제목	이 성공 케이스 작업의 제목이나 목표를 입력합니다. 필수 필드입니다.
감시 목록	성공 케이스에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 성공 케이스에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.
추가 의견	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다. 이 정보는 고객에게 표시됩니다.

5. 저장을 클릭하여 새 성공 케이스를 생성합니다.

다음에 수행할 작업

- 토론을 클릭하여 이 성공 케이스 작업에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 이니셔티브의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 을 참조하십시오 [성공 전략 생성](#).

성공 케이스 종결 또는 취소

성공 케이스 및 모든 관련 작업을 종결하거나 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 클릭합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 성공 케이스 및 취소하려는 성공 케이스를 엽니다.
3. 기록 상세 정보를 클릭하여 성공 케이스 양식을 봅니다.
4. 요구 사항에 따라 상태를 취소 됨 또는 종결로 변경합니다.
종결 코드는 상태 변경을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다.
5. 모든 필수 필드가 입력되었는지 확인하고 저장을 클릭합니다.
6. 확인 창에서 예를 클릭하여 계속합니다.
성공 케이스와 연결된 모든 하위 성공 케이스 작업이 취소되거나 종결되고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

i 주: 성공 케이스를 종결하려면 먼저 연결된 모든 하위 작업을 종결하거나 취소해야 합니다. 연결된 하위 작업이 아직 열려 있으면 경고 메시지가 표시됩니다. 먼저 하위 작업을 종결하거나 취소한 다음 성공 케이스 종결을 진행해야 합니다.

갱신 플레이북 생성

갱신 플레이북을 생성하여 계약 갱신을 간소화하고 확장 기회를 파악하는 프로세스를 정의합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 선택 고객 성공 > 모든 참여 을 클릭하고 목록에서 참여를 클릭합니다.
3. 성공 전략 만들기를 클릭합니다.
4. 범주 드롭다운 목록에서 성공 지원을 선택합니다.
5. 하위 범주 섹션에서 **Simple renewal play**(단순 갱신 재생)를 선택하고 Next(다음)를 클릭합니다.
6. 기한을 지정하고 할당 대상 필드에서 사용자를 선택하고 마침을 클릭합니다.
확인 메시지가 표시되고 갱신 플레이북 기록이 생성됩니다.
7. 선택 고객 성공 > 모든 내부 시연 새로 생성된 갱신 플레이북을 확인합니다.
8. 생성한 갱신 플레이북을 클릭하여 플레이북의 첫 번째 스테이지를 확인합니다.
9. ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 핵심 정보 입력: 이 갱신 플레이북을 연결할 계약을 선택하고 범주 필드에서 ## # ## ### 선택합니다. 다른 필수 필드에 정보를 입력하고 완료 표시를 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다.
 - 스쿼드 추가: 갱신 플레이북 활동에 참여할 스쿼드 팀 구성원을 한 명 이상 선택하고 완료 표시를 클릭하여 다음 스테이지로 이동합니다.
10. ## ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 계약 기록 보기: 선택한 계약의 상세 정보가 표시됩니다. 기록 열기를 클릭하여 계약 상세 정보를 확인합니다. 읽음 표시를 클릭하여 다음 활동으로 진행합니다.
- 참여 평가: 이 플레이북의 일부로 수행해야 하는 작업을 입력하고 보내기 및 계속 을 클릭하여 다음 활동으로 진행합니다. 지정한 작업은 활동 스트림에 작업 메모로 나타납니다.

11. ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 갱신 기회 전달: 이 활동에서는 계약 승인자 또는 비즈니스 소유자에게 계약을 갱신하라는 이메일 요청을 보낼 수 있습니다. 샘플 이메일 템플릿이 제공되며 필요에 따라 이를 수정하고 이메일 보내기를 클릭할 수 있습니다.

i 주:

- 이 활동은 활동 스트림에 작업 메모로 표시되는 내부 시연 작업을 생성합니다. 내부 시연 작업 링크를 클릭하여 기록을 봅니다. 이메일 보내기를 클릭하면 이 작업의 상태가 ##로 설정되고 종결 코드 및 종결 메모 필드가 업데이트되어 이메일이 전송되었음을 나타냅니다.
- 이메일 건너뛰기를 클릭하면 내부 시연 작업의 상태가 ##됨으로 설정되고 내부 시연 작업이 취소됩니다.
- 기회 생성: 이 활동에서 계약에 대한 새 기회를 생성할 수 있습니다. 이 활동은 내부 시연 작업을 생성합니다. 다음 스테이지로 이동하는 데 필요한 대로 작업 상세 정보를 업데이트합니다. 기록 열기를 클릭하여 내부 시연 작업을 확인합니다. 기회 세부 정보를 검토하고 상태를 종결 또는 취소됨으로 업데이트한 후 이 활동 단계를 클릭하고 다음 단계로 이동합니다.

12. ## ## 단계에서 계약 세부 정보를 검토합니다.

필요한 경우 기록 열기 를 클릭하여 변경하거나 읽음 표시를 클릭하여 다음 스테이지로 진행합니다.

13. 검토 및 종결에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

- 갱신의 최종 결과 전달: 최종 갱신 결과를 설명하는 상세 정보를 입력하고 보내기 및 계속 을 클릭하여 다음 활동으로 진행합니다. 최종 결과 정보는 활동 스트림에 작업 메모로 표시됩니다.
- 기록 종결: 드롭다운 목록에서 종결 코드를 선택하고 이 Playbook의 종결 메모를 선택하고 완료 표시를 클릭합니다.

14. 모든 활동이 완료되면 단계를 클릭합니다.

갱신 플레이북 상태가 종결로 설정되고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

- i** 주: 갱신 플레이북을 생성한 후 플레이북을 닫거나 취소하면 보류 중인 모든 활동과 레인이 자동으로 취소되고 플레이북 상태가 취소됨으로 설정됩니다.

솔루션 관계에 대한 위험 신호 정의

이 옵션을 사용하여 위험 신호를 내부 시연 또는 성공 케이스와 연결합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_acct_lc.dle_success_agent
- 위험 신호, 내부 시연 및 성공 케이스가 정의되어 있어야 합니다.

프로시저

1. 모두 메뉴로 이동하여 sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list를 입력합니다.
2. 솔루션 관계에 대한 위험 신호 페이지에서 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
솔루션 테이블	여기서 선택하는 솔루션은 위험 신호와 연결됩니다. 다음 중 하나를 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 내부 시연 ◦ 내부 시연 작업 ◦ 성공 케이스 ◦ 성공 케이스 작업
솔루션 기록	선택한 솔루션에 따라 관계가 정의되는 내부 시연 또는 성공 케이스를 선택합니다.
위험 신호 및 문제	솔루션이 연결되고 있는 위험 신호를 선택합니다.

4. 제출을 클릭하여 솔루션 관계에 대한 위험 신호를 생성합니다.
이를 통해 위험을 추적하고 위험을 해결하기 위해 제안된 솔루션을 볼 수 있습니다.


성공 **Blueprint** 템플릿 생성

미리 정의된 성공 목표와 결과를 사용하여 성공 Blueprint 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: `sn_acct_lc.success_template_owner`, `sn_acct_lc.success_template_approver`
- `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` 시스템 속성을 **True**로 설정해야 합니다.

프로시저

1. 템플릿 소유자(`sn_acct_lc.success_template_owner`) 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 고객 성공 > 성공 목표 템플릿.
3. 템플릿의 이름과 제목을 입력합니다.
4. 제품 드롭다운 목록의 CMDB 모델 목록에서 이 성공 목표에 적용할 수 있는 제품을 선택합니다.
5. 목표 프레임워크 섹션에서 다음을 수행할 수 있습니다.
 - 이를 참여의 필수 목표로 설정하려면 ##확인란을 선택합니다.
 - 드라이버 필드 옆의  아이콘을 클릭하여 이 템플릿에 대한 키 드라이버를 추가합니다. 선택한 드라이버는 연결된 제품의 상태 및 위험 점수를 계산하는 데 사용됩니다.

i 주: 성공 목표가 필수로 표시되어 있으면 관련 제품에 대한 계약을 생성할 때 자동으로 선택됩니다.
6. 저장을 클릭합니다.
다음 단계는 성공 결과 템플릿을 만드는 것입니다.
7. 성공 결과 템플릿 관련 목록으로 이동하여 신규를 클릭합니다.
8. 결과 템플릿의 제목과 설명을 입력합니다.
9. 결과 측정 섹션에서 다음을 지정할 수 있습니다.

- 추적 방법: 드롭다운 목록에서 ### 또는 ##을 선택합니다.
- 단위: 이 결과의 측정 단위를 선택합니다.
- 필수: ## 확인란을 선택하여 계약에 대한 필수 결과로 설정합니다.

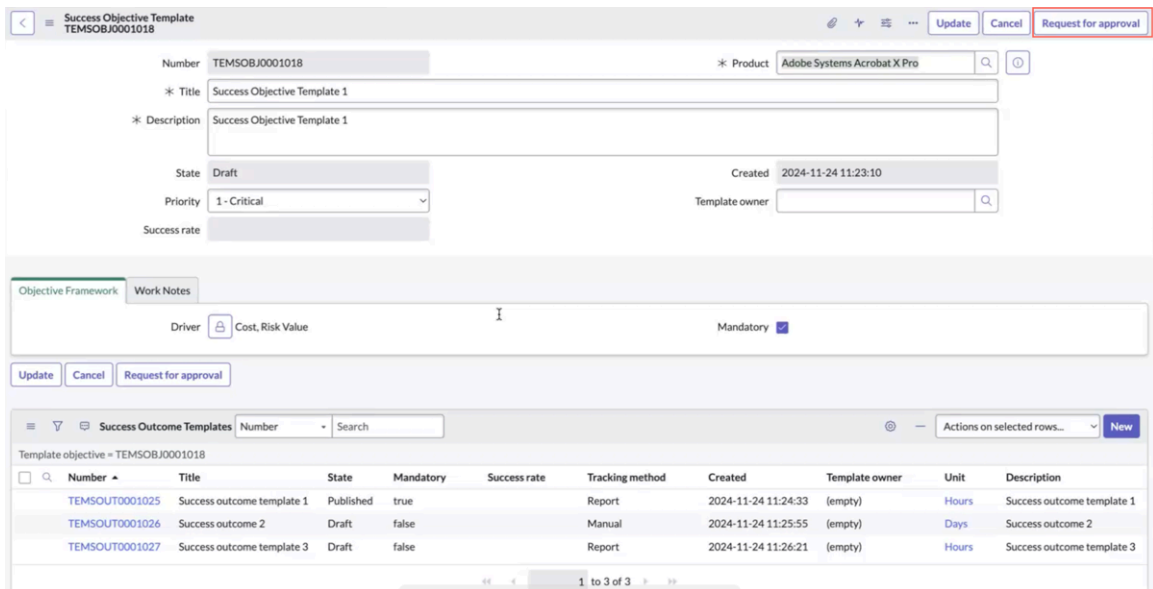
10. 성공 결과 템플릿 저장을 클릭합니다.

- ## 상태인 경우 템플릿을 수정하고 변경할 수 있습니다. 변경한 후 업데이트를 클릭하여 업데이트하고 변경 내용을 저장합니다.
- 이 프로세스에 따라 여러 성공 결과 템플릿을 추가할 수 있습니다.

11. 게시를 클릭하여 성공 결과 템플릿을 게시하고 업데이트를 클릭합니다.

- ### 상태인 성공 결과 템플릿은 수정할 수 없습니다.
- 승인되지 않은 성공 결과 템플릿을 취소하려면 취소 를 클릭합니다. 연결된 모든 작업이 취소되고 진행 상황이 손실된다는 메시지가 표시됩니다. 이 템플릿을 더 이상 사용하지 않으려면 예를 클릭합니다.

12. 모든 성공 결과 템플릿을 만들고 게시한 후 승인 요청을 클릭합니다.



i 주:

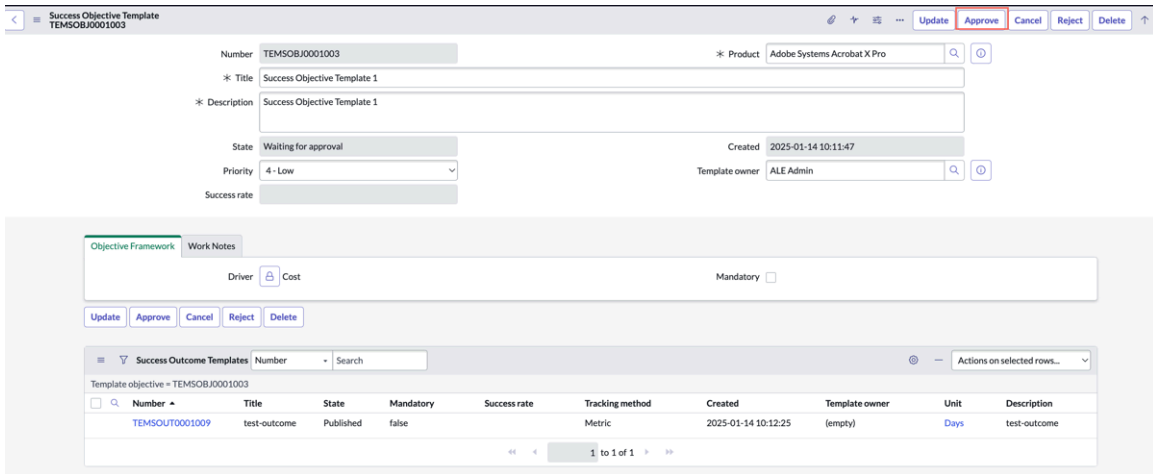
- 승인 요청 옵션은 속성이 **True**로 설정된 경우에만 *sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate* 성공 목표를 게시하는 데 사용할 수 있습니다.
- 성공 목표에 대해 하나 이상의 성공 결과 템플릿을 만들어야 합니다.
- 성공 목표 템플릿의 승인을 요청하려면 먼저 모든 성공 결과 템플릿을 게시해야 합니다.

상태 필드가 ## ## #으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업
성공 **Blueprint** 템플릿 승인

성공 Blueprint 템플릿 요청을 승인하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 템플릿 승인자(sn_acct_lc.success_template_approver) 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 고객 성공 > 성공 목표 템플릿.
3. ## ## #상태의 템플릿을 엽니다.



4. 승인을 클릭하여 템플릿을 승인합니다. 상태가 ###으로 업데이트됩니다.

템플릿을 승인하지 않으려면 취소 또는 거부 를 클릭하여 프로세스를 취소할 수 있습니다. 취소되거나 거부되면 상태가 ##으로 업데이트됩니다.

5. 템플릿이 승인되면 게시 를 클릭하여 템플릿을 게시합니다.

i 주:

- 템플릿이 게시된 후에는 더 이상 수정할 수 없습니다.
- 폐기를 클릭하여 템플릿을 폐기합니다. 폐기된 템플릿은 더 이상 약속의 목적과 결과를 정의하는 데 사용할 수 없습니다.

성공 **Blueprint** 생성

이 옵션을 사용하여 참여에 대한 성공 목표와 결과를 추가하는 성공 Blueprint를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 참여 을 탭하고 계약 기록을 엽니다.
3. 참여 페이지에서 성공 **Blueprint** 템으로 이동하여 성공 **Blueprint** 생성을 클릭합니다. 이 참여에 사용할 수 있는 사용 가능한 성공 Blueprint 템플릿 목록이 표시됩니다. 기본적으로 필수 목표는 자동으로 선택됩니다. 선택적 목표 목록에서 선택할 수 있습니다.
4. 목록에서 제품을 선택합니다. 이는 계약이 생성되었을 때 계약과 연결된 해당 판매된 제품 목록입니다.
5. 선택한 제품에 따라 정의된 목표 목록을 볼 수 있습니다.
 - 모든 목표: 템플릿에 정의된 모든 성공 목표가 표시됩니다.
 - 필수 목표: 기본적으로 모든 필수 목표는 자동으로 선택됩니다.
 - 선택적 목표: 이 참여에 대해 하나 이상의 선택적 목표를 선택할 수 있습니다.
6. 다음 옵션을 사용하여 표시되는 목표 목록을 필터링할 수도 있습니다.
 - 검색: 제목이나 설명을 입력하여 기준을 충족하는 목표를 표시합니다.
 - 드라이버별로 보기: 드롭다운 목록에서 옵션을 선택하여 선택한 드라이버가 연결된 목표를 봅니다.

각 목표에 대해 주요 동인, 정의된 성공 결과 및 관련 제품을 볼 수 있습니다.

7. 목표를 선택한 후 다음을 클릭하여 계속합니다.
각 목표에 대해 정의된 결과와 함께 선택한 목표를 볼 수 있습니다.
8. 이 페이지에서 다음 필수 필드에 값을 입력합니다.
 - 시작 날짜: 결과가 적용되는 날짜를 입력합니다.
 - 종료 날짜: 결과가 효력을 발생시키는 날짜를 입력합니다.
 - 목표 소유자: 제공자 측에서 목표를 담당하는 개인입니다.
 - 스폰서: 목표를 담당하는 외부 담당자입니다.
9. 전환 버튼을 사용하여 옵션 결과를 선택하거나 선택 취소합니다.
필수 결과는 기본적으로 선택되며 선택 취소할 수 없습니다. 결과 값 편집 옵션을 클릭하여 선택한 결과에 대한 기본 및 대상 값을 추가하고 저장을 클릭합니다.
10. 목표를 구성한 후 목표 저장을 클릭합니다.

i 주:

- 목표를 저장한 후 뒤로 버튼을 클릭하거나 페이지를 새로 고치면 모든 변경 내용이 손실됩니다.
- 목표를 두 개 이상 추가하는 경우 다음 목표로 이동하기 전에 각 목표에 대한 상세 정보를 저장해야 합니다.

11. 만들기를 클릭하여 성공 Blueprint를 만듭니다.
이제 새로 만든 성공 Blueprint가 성공 Blueprint 페이지에 나타납니다. 자세한 내용은 [성공 Blueprint](#) 문서를 참조하십시오.
12. 이니셔티브 로드맵 보기를 클릭하여 계약의 현재 상태, 스테이지 및 다음 갱신 날짜를 포함한 참여 상세 정보가 포함된 성공 이니셔티브 로드맵을 봅니다.
로드맵 뷰에서 다음을 수행합니다.
 - 이니셔티브는 진행 상황에 따라 색으로 구분되며, 색상 설명은 페이지 하단에 나열된 도구 설명에 제공됩니다.
 - 이니셔티브는 더 나은 연결을 위해 목표 및 결과의 상태에 따라 그룹화됩니다.
 - 할당 대상, 우선순위, 범주, 작업 수, 남은 일 수 등의 메트릭이 타임라인에 표시됩니다.



13. 아이콘을 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.
 - 목표 추가: 성공 Blueprint에 추가할 선택적 목표를 선택하고 추가합니다. 추가할 목표를 선택하고 다음을 클릭합니다. 전환 옵션을 사용하여 옵션 결과를 선택하고, 다른 필수 상세 정보를 입력하고, 목표 저장을 클릭한 다음 생성을 클릭하여 결과와 함께 목표를 성공 Blueprint에 추가합니다.
 - 결과 추가: 성공 Blueprint에 추가할 선택적 결과를 선택합니다.


14. 아이콘을 클릭하여 [로 성공 목표 기록 페이지](#) 드릴 다운합니다.

성공률 측정

성공 점수 및 성공률을 사용하여 프로젝트 또는 참여 내에서 성공 목표 및 결과의 효과성과 완료를 측정하고 추적합니다.

성공 목표의 성공률 계산

성공 결과가 완료되면 기록을 종결하고, 상태를 업데이트하고, 성공 결과 템플릿의 값을 확인할 수 있습니다.

1. 계약 페이지에서 ## *Blueprint* 탭으로 이동합니다.
2. 목표를 선택하고 아이콘을 클릭하여  성공 목표 페이지로 드릴다운합니다.
3. 목록에서 성공 결과를 선택하고 편집을 클릭하여 성공 결과 페이지로 드릴다운합니다.
4. 상태 필드를 ##로 업데이트합니다.
5. 드롭다운 목록에서 종결 코드를 선택합니다.
 - 달성됨: 이 옵션을 선택하면 결과가 성공적으로 달성되었음을 나타내며 성공률은 1로 설정됩니다.
 - 누락: 이 옵션은 결과가 충족되지 않았음을 나타냅니다. 성공률은 0으로 설정됩니다.
 - 취소됨: 종결 코드가 취소됨으로 설정된 경우 이 결과에 대한 성공률을 건너뛸니다.
 - 부분적으로 달성됨: 결과가 부분적으로 달성된 경우 성공률은 0.5로 설정됩니다
6. 종결 메모를 입력하고 저장을 클릭합니다. 결과가 종결되면 성공 목표 페이지로 다시 이동합니다. 성공 결과의 상태가 ##됨으로 설정되고 # ## 백분율이 업데이트된 것을 볼 수 있습니다.
7. 다음 단계를 수행하여 선택한 목표에 대한 모든 성공 결과를 종결합니다.

i 주: 목표의 성공 점수는 해당 목표와 연관된 모든 종결 및 부분적으로 종결된 결과의 평균 점수입니다. 성공 결과 템플릿에서 생성된 결과만 점수 계산에 사용됩니다. 수동으로 만든 결과는 포함되지 않습니다.

예를 들어, 목표에 다음과 같은 종결 상태가 있는 세 가지 결과가 있는 경우:

- 결과 1: 달성됨
- 결과 2: 부분적으로 달성됨
- 결과 3: 취소됨

이 경우 성공률은 $(1+0.5)/2 = 0.75 * 100 = 75\%$ 로 계산됩니다.

성공 목표 템플릿의 성공률 계산

성공 목표 템플릿 비율은 성공 목표 템플릿에서 생성된 모든 연결된 목표 점수의 평균입니다. 특정 템플릿에서 만든 성공 목표의 성공률이 다음과 같은 경우:

- 성공 목표 1: 50%
- 성공 목표 2: 60%
- 성공 목표 3: 70%

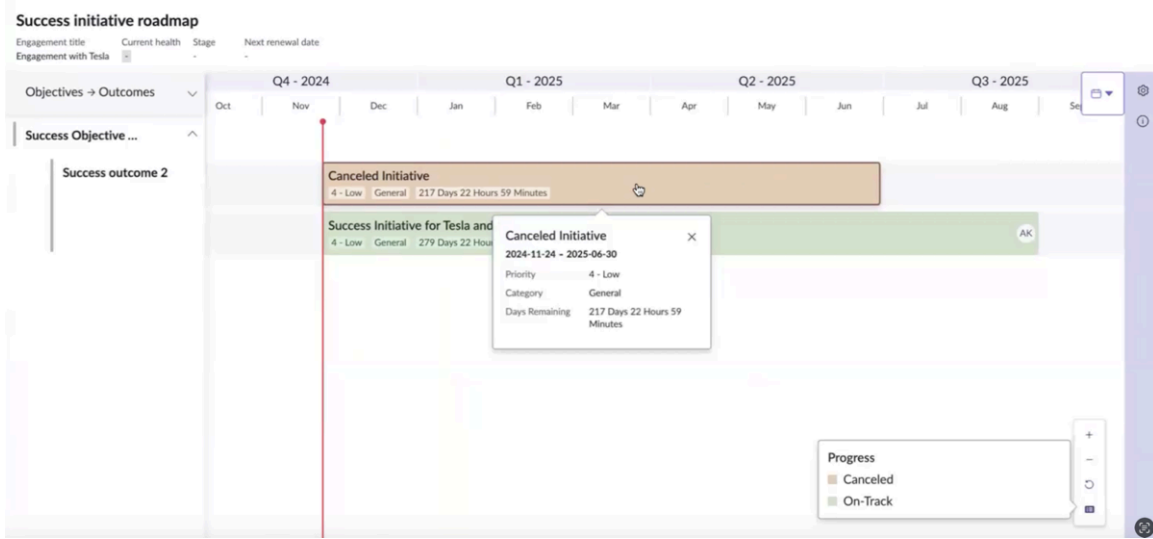
이 경우 성공 점수 또는 평균은 60%입니다.

성공 이니셔티브 로드맵

성공 이니셔티브 로드맵은 일정 기간 동안의 성공 이니셔티브 상태를 보여줍니다.

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

1. 계약 페이지에서 ## *Blueprint* 탭으로 이동합니다.
2. 이니셔티브 로드맵 보기 옵션을 클릭합니다. 기한을 기준으로 성공 이니셔티브와 결과를 시각적으로 확인할 수 있습니다.



결과 목록이 왼쪽 패널에 표시됩니다. 목록에서 결과를 선택하여 연관된 이니셔티브를 봅니다. 이니셔티브 위로 마우스를 가져가면 빠른 스냅샷을 볼 수 있습니다. 로드맵 뷰를 사용자 지정할 수 있습니다.

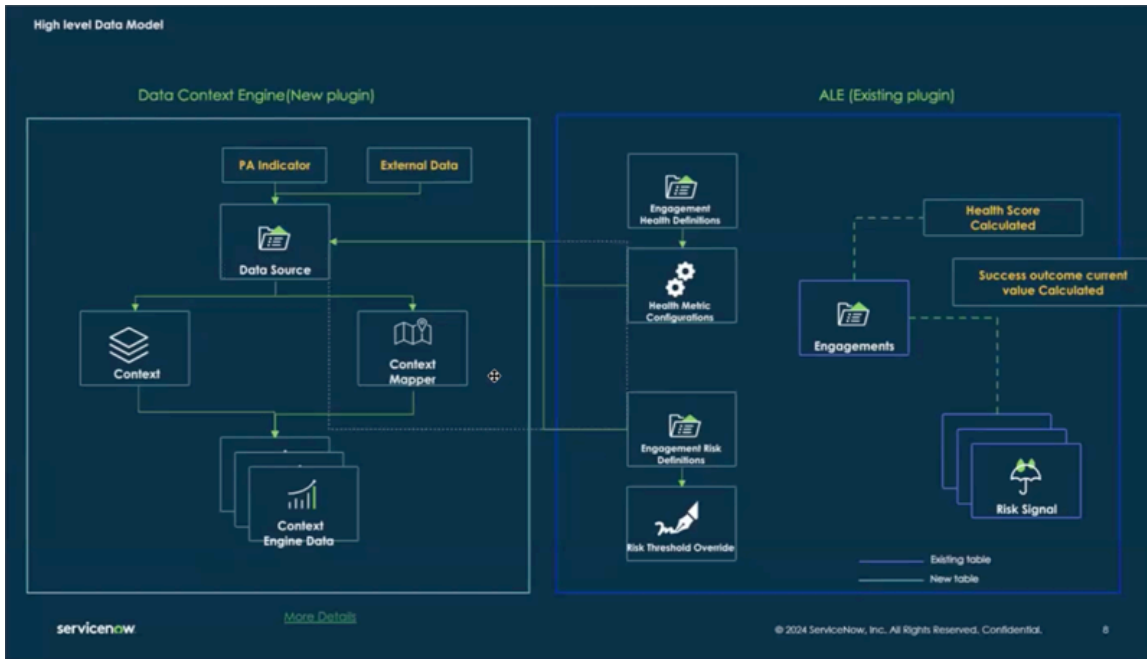
- ### 옵션을 클릭하여 보려는 이니셔티브 유형(취소됨, 진행 중, 완료됨)을 선택합니다.
- 타임스케일 선택 아이콘을 클릭하여 연도, 월 또는 분기별로 로드맵을 봅니다.
- 기어 아이콘을 클릭하여 그룹화, 색상, 표시된 메트릭 등을 기준으로 뷰를 개인화합니다.
- 이니셔티브를 선택하여 측면 패널에서 이니셔티브 기록을 봅니다. 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.
 - 필요한 경우 기록을 수정하고 저장을 클릭합니다.
 - ### 탭을 클릭하여 주석을 추가합니다.
 - ## ## 탭을 클릭하여 이 이니셔티브에 하나 이상의 첨부 파일을 추가합니다. 필요한 경우 변경하고 저장을 클릭합니다.

i 주: 기본적으로 10년 동안의 로드맵을 볼 수 있습니다. `sn_acct_lc.RoadmapTimelineYears.list` 속성에서 이 값을 수정할 수 있습니다.

데이터 컨텍스트 엔진 설정

메트릭을 정의하고 측정하여 상태 점수를 계산하거나 하나 이상의 계약에 대한 위험 신호를 생성합니다.

데이터는 데이터 소스에 정의된 대로 성과 표시기 또는 외부 소스에서 수집되며 상태 점수를 계산하거나, 위험 신호를 생성하거나, 성공 결과를 만드는 데 사용됩니다. 다음 다이어그램에서는 상위 수준 데이터 모델을 보여줍니다.



데이터를 수집하고 사용하려면 데이터 소스를 설정하여 PA 표시기에서 수집할지 또는 외부 소스에서 수집할지를 지정해야 합니다. 컨텍스트 테이블에서 데이터 소스를 약속 또는 성공 결과 테이블과 연결해야 합니다. 컨텍스트에 따라 이 데이터를 적용할 수 있는 컨텍스트 테이블의 기록을 지정해야 합니다. 데이터는 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 저장되며 예약된 작업이 실행되면 상태 점수, 위험 신호 및 성공 결과가 업데이트됩니다.

데이터 컨텍스트 엔진을 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

- 데이터 소스 정의
- 컨텍스트 엔진 매핑 설정

데이터 컨텍스트 엔진을 설정한 후 상태 및 위험 정의를 구성할 수 있습니다.

- 약속 상태 정의 설정
- 약속 위험 정의 설정

데이터 소스 정의

상태 또는 위험 점수를 계산하려면 먼저 데이터를 수집할 소스를 지정해야 합니다. 데이터는 핵심성과지표 또는 외부 소스를 통해 수집할 수 있습니다.

데이터 소스를 정의하려면 다음 단계를 수행합니다.

1. sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 데이터 컨텍스트 엔진 > 데이터 소스 > 새로 작성.
3. 다음 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
이름	데이터 소스의 이름을 입력합니다.
소스	데이터를 수집할 소스를 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ PA 표시기: 자동화된 예약 작업은 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 데이터를 수집하고 기록을 생성합니다. ◦ 외부: 데이터를 수집할 외부 데이터 소스를 지정합니다.

필드	설명
	<p>i 주: 외부 옵션을 선택하는 경우 외부 소스에서 이 데이터를 검색할 수 있는 방법을 정의하거나 테이블 API 사용하여 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 이 정보를 저장해야 합니다.</p>
빈도	<p>데이터를 수집할 빈도를 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 매일 ◦ 주별 ◦ 월별 ◦ 분기별 <p>i 주: PA 표시기를 데이터 소스로 선택하는 경우 PA 표시기 수집 빈도 이상인 빈도를 선택해야 합니다. 예를 들어 PA 표시기가 일주일에 한 번 데이터를 수집하는 경우 여기에서 매주보다 낮은 빈도를 선택할 수 없습니다.</p>
PA 표시기	데이터가 수집되는 메트릭을 선택합니다.
세부 항목	상태 또는 위험 점수를 그룹화할 속성 또는 범주를 선택합니다. 계정, 제품 등이 될 수 있습니다.
측정 단위	PA 표시기의 측정 단위를 선택합니다. 분, 시간, 일, 월 등이 될 수 있습니다.
집계	<p>집계 점수 계산 방법을 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 평균 ◦ 합계 ◦ 최대 ◦ 최소 <p>집계 점수는 PA 표시기의 수집 빈도와 다른 빈도를 선택하는 경우에 유용합니다. 예를 들어 PA 표시기 수집 빈도가 매일로 설정되고 빈도가 매주로 설정되었다고 가정하면 해당 주의 집계 점수를 계산해야 합니다. 이 경우 평균 또는 합계 옵션을 사용하여 점수를 계산할 수 있습니다.</p>

- 제출을 클릭하여 이 데이터 소스를 생성합니다.
- 컨텍스트 관련 목록으로 이동하여 신규를 클릭합니다.
- 컨텍스트 페이지에서 이 데이터 소스를 적용할 수 있는 테이블을 선택합니다. 약속 또는 성공 결과 테이블일 수 있습니다. 단일 데이터 소스에 대해 여러 컨텍스트 테이블을 정의할 수 있습니다.

- i** 주:
- 상태 점수를 계산하려면 참여 테이블을 선택해야 합니다.
 - 성공 결과를 계산하려면 성공 결과 테이블을 선택해야 합니다.

- 활성 확인란을 활성화하고 제출을 클릭하여 데이터 소스를 생성합니다. 데이터 소스를 하나 이상의 컨텍스트 테이블과 연결할 수 있습니다.

데이터 소스와 컨텍스트를 설정한 후 컨텍스트 엔진 매퍼를 설정합니다.

컨텍스트 엔진 매핑 설정

데이터 소스를 정의한 후 다음 단계는 해당 데이터 소스를 적용할 수 있는 컨텍스트 테이블의 기록을 지정하는 것입니다.

1. `sn_acct_lc.ale_success_agent` 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 데이터 컨텍스트 엔진 > 컨텍스트 엔진 매핑 > 새로 작성.
3. 다음 상세 정보를 입력합니다.

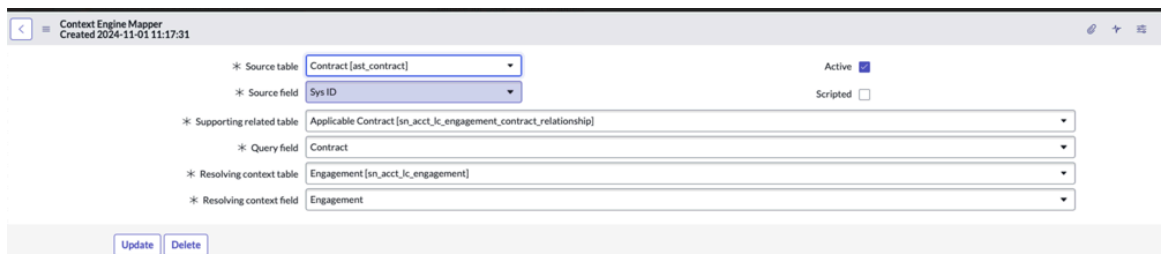
필드	설명
소스 테이블	데이터 소스를 매핑할 소스 테이블을 선택합니다. 이 테이블은 데이터 소스 테이블의 세분화 필드에서 선택한 속성과 관련되어 있습니다. 예를 들어, 세부 항목 필드에서 ###선택한 경우 여기에서 고객 계정 테이블을 선택합니다.
소스 필드	매핑할 데이터를 포함하는 소스 테이블의 특정 필드입니다.
관련 테이블 지원	소스 테이블과 컨텍스트 테이블을 연결하는 데 사용할 관련 테이블입니다.
쿼리 필드	## ## #####쿼리하거나 닷워킹하는 데 사용되는 필드를 선택하여 ## #####데이터를 ##### 매핑합니다.
컨텍스트 테이블 해결	데이터 소스를 매핑하기 위한 대상 테이블입니다.
컨텍스트 필드 해결	매핑된 데이터가 저장될 대상 필드입니다.
스크립트	닷워킹을 통해 컨텍스트 테이블을 쿼리할 수 없는 경우 소스 필드를 사용하고 가능한 컨텍스트 필드의 배열을 반환하는 스크립트를 정의할 수 있습니다.

- i** 주: 다음 방법 중 하나를 사용하여 원본 및 대상 테이블을 매핑하도록 컨텍스트 엔진을 설정할 수 있습니다.

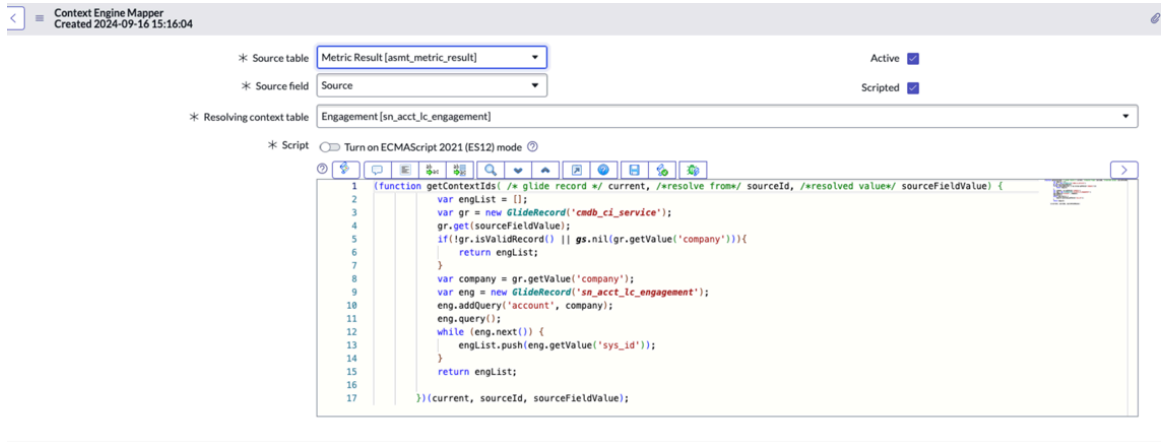
 - 관련 테이블: ## ###[query_field] = ## ###[source_field] 매핑 규칙을 사용합니다. 의 *Source table* 모든 기록에서 이 *Source field* 값은 관련 테이블의 ## ##와 일치합니다.
 - 스크립트: 스크립트는 컨텍스트 해결 테이블을 기반으로 적절한 컨텍스트를 결정하기 위해 기록의 ID와 를 확인합니다 *Source Field*.

다음 예는 매핑을 설정하는 방법을 보여줍니다.

관련 테이블이 있는 예

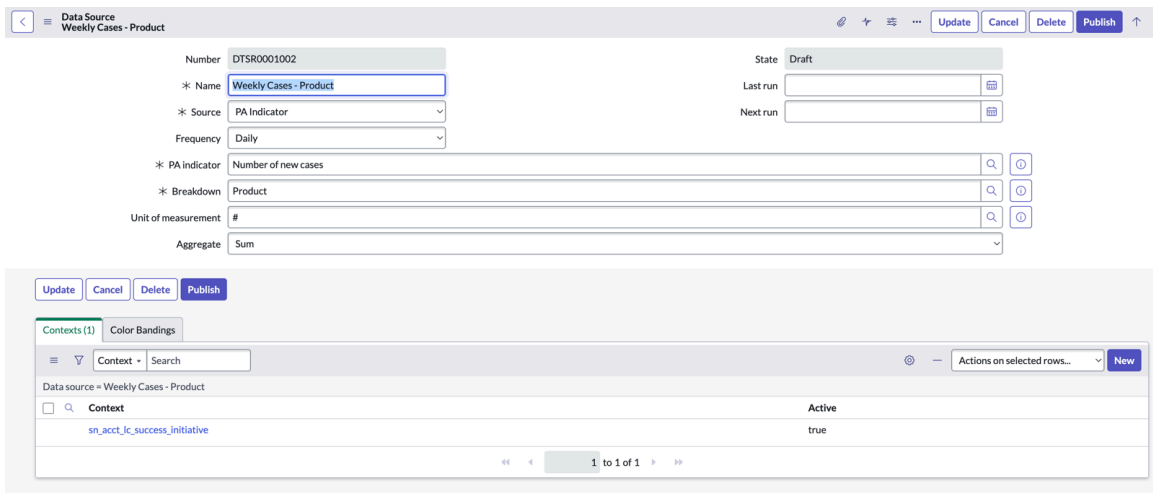


스크립트가 있는 예



4. 제출을 클릭하여 컨텍스트 매핑을 저장합니다.

5. 다음으로 이동 모두 > 데이터 컨텍스트 엔진 > 데이터 소스.



6. 이전에 만든 데이터 원본을 열고 게시를 클릭합니다.

이제 정의된 일정에 따라 데이터가 수집되고 컨텍스트 엔진 데이터 기록이 생성되어 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 저장됩니다.

약속 상태 정의 설정

약속 상태 정의를 사용하여 약속의 상태 점수를 계산하는 데 필요한 메트릭을 구성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_acct_lc.dle_success_agent
- 데이터 소스 및 데이터 컨텍스트 엔진 매핑을 설정해야 합니다. [데이터 컨텍스트 엔진 설정](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

계약의 상태 점수를 보려면 상태 정의를 설정하고 상태 메트릭을 구성해야 합니다. 각 상태 정의에 대해 상태 점수를 계산하는 데 사용할 하나 이상의 데이터 원본을 추가할 수 있습니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 성공 구성 > 모든 상태 정의 > 신규.
 2. 계약의 이름, 순위 및 설명을 입력합니다.
순위 필드는 상태 정의의 우선순위를 지정하는 데 사용됩니다. h
 3. 이 상태 정의를 모든 계약에 적용하려면 ## ##확인란을 선택합니다.
 4. 상태 정의를 특정 계약에 적용하려면 정의 섹션에 필터 조건을 추가합니다.
#링크를 클릭하면 조건과 일치하는 모든 계약을 볼 수 있습니다.
- i** 주: 하나 이상의 계약에 적용할 수 있는 상태 정의는 전역 상태 정의보다 우선합니다.
5. 제출을 클릭하여 상태 정의를 생성합니다.
 6. 생성한 상태 정의를 열고 상태 메트릭 구성 관련 목록으로 이동한 후 신규를 클릭합니다.
계약의 상태 점수를 계산하는 데 사용할 데이터 소스를 지정할 수 있습니다.
 7. 다음 상세 정보를 입력합니다.

데이터 소스	상태 점수를 계산하는 데 사용할 데이터 소스를 선택합니다.
약속 상태 정의	이 상태 메트릭이 구성되는 계약입니다.
대상	계약에 대한 대상 또는 이상적인 상태 점수입니다.
가중치	계약의 전체 상태 점수를 계산할 때 이 메트릭에 할당된 가중치 또는 백분율입니다. 상태 정의에 대해 두 개 이상의 데이터 소스를 정의하는 경우 모든 데이터 소스의 총 가중치는 100이어야 합니다. 예를 들어, 이러한 데이터 소스의 경우 다음과 같이 가중치를 지정할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ CSAT 일일 컬렉션: 40 ◦ 주간 확진자: 40 ◦ 일일 확진자: 20
방향	다음을 선택할 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 최대화: 대상이 높을수록 점수가 좋습니다. <p>예를 들어 CSAT 점수는 다음과 같습니다. 값이 높을수록 점수가 좋습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 최소화: 대상이 낮을수록 점수가 좋습니다. <p>예를 들어, P1 케이스 수: 케이스 수가 적을수록 성과가 더 좋습니다.</p>
집계	데이터 소스에 대해 여러 데이터 기록이 반환되는 경우 집계 점수 계산 방법을 선택합니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 평균 ◦ 합계

8. 게시를 클릭합니다.
다음 데이터 수집이 수행되면 상태 점수가 계산되어 참여 페이지에 게시됩니다.

약속 위험 정의 설정

약속 위험 정의를 사용하여 계약에 대한 위험 신호를 정의하는 데 필요한 메트릭을 구성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent
- 메트릭 기반 위험 정의에 대해 데이터 소스 및 데이터 컨텍스트 엔진 매핑을 설정해야 합니다. 자세한 내용은 [데이터 컨텍스트 엔진 설정](#) 문서를 참조하십시오.
- 테이블 기반 위험 정의의 경우 소스 테이블을 참여로 사용하는 활성 컨텍스트 엔진 매핑을 정의해야 합니다.

이 태스크 정보

다음 두 가지 방법으로 계약에 대한 위험 조건, 위험 범주 및 임계치 값을 정의할 수 있습니다.

메트릭 기반 위험 정의

지정된 임계치가 위반될 경우 위험을 생성하거나 업데이트하려면 이 옵션을 사용합니다. 컨텍스트 엔진 데이터 기록은 마지막으로 예약된 작업이 실행된 후에 생성됩니다. 이 경우의 컨텍스트는 참여 테이블입니다. 위험 정의에 지정된 임계치가 위반되면 위험이 생성됩니다.

테이블 기반 위험 정의

선택한 테이블의 조건과 일치하는 모든 기록에 대한 위험을 생성하거나 업데이트하려면 이 옵션을 사용합니다. 예약된 작업이 실행될 때 기준과 일치하는 활성 위험이 있는 경우 새 위험 발생 기록이 생성됩니다. 소스 기록+참여+범주 조합에 대한 활성 위험이 없는 경우 각 기록에 대해 새 위험 신호가 생성됩니다.

고객 성공 위험 분석기 예약 작업이 실행되면 새 위험이 자동으로 생성됩니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 성공 구성 > 모든 위험 정의 > 신규.
2. 다음 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
이름	위험 정의의 이름을 입력합니다.
범주	위험 정의의 범주를 선택합니다. 여기에 표시된 위험 범주는 ALE 선택 기록 에 정의되어 있습니다.
유형	위험 정의 유형을 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> ◦ 메트릭 ◦ 테이블
설명	위험 정의에 대한 설명을 입력합니다.
<p>### ##: 이 옵션은 위험 임계치가 위반될 경우 위험을 생성하거나 업데이트하는 데 사용됩니다. 메트릭 기반 위험 정의를 생성하는 경우 메트릭을 선택하고, 임계치를 정의하고, 템플릿을 설정하고, 조건을 지정하여 적용 가능한 계약 목록을 정의합니다.</p>	
메트릭	데이터 소스 테이블에서 구성되고 컨텍스트 엔진 매핑으로 매핑된 메트릭 정의를 선택합니다. 자세한 내용은 데이터 컨텍스트 엔진 설정 문서를 참조하십시오.
임계치 조건	위험 정의에 대한 임계치 조건을 지정합니다. 이 임계치 조건이 위반되면 위험 신호가 생성됩니다. 예를 들어 CSAT의 일일 컬렉션의 경우 메트릭 임계치 조건이 50 미만으로 설정됩니다. 값이 50 미만으로 떨어지면 위험이 생성됩니다.
임계치	메트릭 정의의 기준 임계치를 지정합니다.

필드	설명
적용 가능한 계약	해당 계약을 선택하면 해당 계약 목록의 계약에 대해 이 위험 정의가 평가됩니다.
### #: 이 옵션은 일치하는 테이블과 지정된 조건의 모든 기록에서 위험을 만들거나 업데이트하는 데 사용됩니다. 테이블 기반 위험 정의를 생성하는 경우 테이블을 선택하고, 조건을 지정하고, 필드와 값으로 템플릿을 설정하여 지정된 형식으로 위험을 생성해야 합니다.	
소스 테이블	<p>위험 정의를 생성할 소스 테이블을 선택합니다.</p> <p>? 주: 소스와 컨텍스트 테이블을 연결하는 컨텍스트 매핑이 정의되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 데이터 컨텍스트 엔진 설정 문서를 참조하십시오.</p> <p>예를 들어 계약에 대한 위험 신호를 정의하고 계약을 소스 테이블로 선택하려면 계약과 계약 연결이 있는 컨텍스트 매핑이 정의되어 있어야 합니다.</p>
조건	선택한 소스 테이블의 위험 정의에 사용해야 하는 조건을 지정합니다. 지정된 조건을 충족하는 소스 테이블의 기록에 대해 위험이 생성됩니다.
템플릿	<p>템플릿 탭을 클릭하여 위험 정의에 대한 필드를 정의합니다. 다음은 필수 필드입니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 간단한 설명 ◦ 설명 ◦ 보고자

- 제출을 클릭하여 위험 정의를 생성합니다.
- 메트릭 기반 정의에 대한 위험 임계치 재정의의 정의를 정의하려면 생성한 위험 정의를 열고 ## ### ## 관련 목록으로 이동한 다음 신규를 클릭합니다. 다음 상세 정보를 입력합니다.
 - 참여 위험 정의: 재정의의 조건을 생성하는 참여 위험 정의입니다.
 - 임계치: 재정의의 임계치 값을 지정합니다.
 - 필터 조건 추가 또는 Or 절 추가를 클릭하여 추가 무효화 조건을 지정합니다.
 - 순위: 이 재정의의 조건의 순위를 지정합니다. 1이 가장 높은 순위입니다. 참여가 여러 임계치 재정의와 일치하는 경우 순위가 가장 높은 참여가 먼저 고려됩니다.
- 제출을 클릭하여 재정의의 조건을 만듭니다.
- 게시를 클릭합니다. 다음 예약된 작업이 실행되면 위험 신호가 생성됩니다. 다음으로 이동 데이터 컨텍스트 엔진 > 컨텍스트 엔진 데이터 위험 신호가 생성된 날짜 및 시간을 확인합니다.

Data source	Source table	Source record	Context table	Context record	Value	Start date	End date
Data source: Daily collection of % achieved incident SLA (4)	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	90	2024-11-16 20:57:27	2024-11-17 20:57:30
	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	89	2024-11-17 20:57:27	2024-11-18 20:57:30
	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	90	2024-11-18 20:57:27	2024-11-19 20:57:30
	core_company	Company: Genixify	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	87	2024-11-19 20:57:27	2024-11-20 20:57:30
Data source: Daily collection of NPS (4)	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	28	2024-11-16 20:51:44	2024-11-17 20:51:51
	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	27	2024-11-17 20:53:03	2024-11-18 20:53:07
	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	25	2024-11-18 20:51:44	2024-11-19 20:51:51
	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG0000002	26	2024-11-19 20:51:44	2024-11-20 20:51:51

샘플 위험 정의

이는 기본 시스템에서 사용할 수 있는 샘플 위험 정의이며 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다.

NPS 상태 하락

이는 메트릭 기반 위험 정의이며 NPS 점수가 지정된 임계치 아래로 떨어지면 위험 신호를 생성합니다. 이 경우 NPS 메트릭 점수의 일일 수집이 30 미만으로 떨어지면 위험 신호가 생성됩니다. 또한 특정 계약에 영향을 줄 수 있는 다른 임계치 값과 순위를 갖는 재정의 조건이 정의됩니다.

The screenshot shows the configuration for an engagement risk definition named "Drop in NPS Health".

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

Metric Based Template:

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

Risk Threshold Overrides Table:

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36d977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	31	2
account=116f36d977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	32	1

90% 미만의 SLA 달성

이는 메트릭 기반 위험 정의이며 SLA 달성 점수가 지정된 임계치 아래로 떨어지면 위험 신호를 생성합니다. 이 경우 달성된 인시던트 SLA의 일일 수집 메트릭이 90 미만이면 위험 신호가 생성됩니다. 특정 계약에 영향을 줄 수 있는 다른 임계치 값을 갖는 재정의 조건이 정의되었습니다. 또한 적용 가능한 참여 필드에 필터 조건이 정의되어 있습니다. 이 필터 조건은 위험 신호가 생성될 때 재정의 조건과 함께 적용됩니다.

The screenshot shows the configuration for an engagement risk definition named "SLA Achievement is less than 90%".

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

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
- Filter:** Active is true

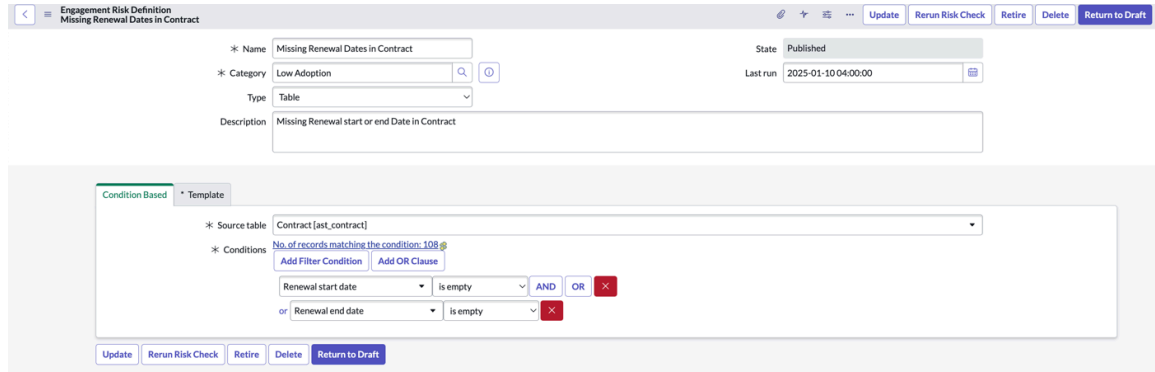
Risk Threshold Overrides Table:

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36d977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	95	1

주: 메트릭 기반 정의의 경우 데이터 소스와 컨텍스트 엔진 매핑을 정의해야 합니다. 자세한 내용은 [데이터 컨텍스트 엔진 설정](#) 문서를 참조하십시오.

계약에 갱신 날짜 누락

이는 테이블 기반 위험 정의이며 계약 갱신 날짜가 누락된 경우 위험 신호를 생성합니다. 이 경우 원본 테이블이 계약 테이블입니다. 이 테이블은 계약 테이블에 매핑되어야 합니다. 자세한 내용은 [컨텍스트 엔진 매핑 설정](#) 문서를 참조하십시오. 계약 테이블에 갱신 시작 날짜와 종료 날짜가 없으면 위험 신호가 생성됩니다.



색상 밴드 테이블 설정

색상 밴드 테이블을 사용하여 약속 상태 점수가 성공 방문 및 약속 페이지에 시각적으로 표시되는 방식을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 성공 구성 > 색상 밴드.
2. 새로 만들기를 클릭하여 새 색상 밴드를 만들고 다음 세부 정보를 입력합니다.

필드	설명
유형	<p>생성할 색상 밴드 유형을 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 전역: 이 유형을 사용하여 모든 계약에 적용할 수 있는 색상 밴드를 만듭니다. ◦ 메트릭 기반: 이 유형은 선택한 데이터 소스와 연결된 모든 참여에 적용할 수 있는 색상 밴드를 만드는 데 사용됩니다.
최소	생성 중인 색상 밴드에 적용할 최소값을 입력합니다.
최대	생성 중인 색상 밴드에 적용할 수 있는 최대값을 입력합니다.
데이터 소스	메트릭 기반 유형의 경우 색상 밴드를 생성할 데이터 소스를 선택합니다. 색상 밴드는 데이터 소스와 연결된 모든 참여에 적용할 수 있습니다.
색상	<p>상태 점수를 표시하는 데 사용할 색상 필드의 색상을 선택합니다.</p> <p>예를 들어, 다음 매개변수를 사용하여 색상 밴딩을 만들 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 최소: 70 ◦ 최대: 100 ◦ 색상: 녹색 <p>녹색은 상태 점수가 70에서 100 사이인 해당하는 모든 참여에 적용됩니다.</p>
강조 표시된 색상	참여의 상태 점수와 인지된 상태를 강조 표시하는 데 사용되는 색상입니다.

Microsoft Dynamics CRM과 통합

ServiceNow 인스턴스를 Microsoft Dynamics CRM 플랫폼과 통합하면 두 플랫폼 간에 원활한 데이터 교환 및 프로세스 동기화가 가능합니다. 이 통합은 Microsoft Dynamics CRM 스포크를 통해 수행됩니다.

계약 수명 주기 동안 Microsoft Dynamics CRM 플랫폼 통합을 사용하도록 설정하면 갱신을 추적하고, 위험을 평가하고, 갱신 기회를 만들 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 통합은 응용 프로그램에서 사용할 수 계정 수명주기 이벤트 있으며 다른 CRM 플랫폼과 함께 작동하도록 구성할 수 있습니다.

지원되는 사용 사례는 다음과 같습니다.

- 갱신 플레이북에서 갱신 기회를 생성합니다.
- 계정에 갱신 날짜가 누락된 경우 위험 기록에서 작업을 생성합니다.
- CRM 작업 테이블이 변경될 때 ServiceNow 기록을 업데이트합니다.

통합을 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

i 주: 통합을 설정하기 전에 권장 작업 애플리케이션을 구성해야 합니다. 자세한 내용은 [계정 온보딩을 위한 권장 작업 설정](#) 문서를 참조하십시오.

1. Microsoft Dynamics CRM 스포크를 설정합니다. 자세한 내용은 [Microsoft Dynamics CRM 스포크](#) 문서를 참조하십시오.
2. Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에서 다음을 수행해야 합니다.
 - 내부 시연 작업과 연결된 계정과 동일한 이름으로 계정을 생성합니다.

내부 시연 작업에서 기회를 생성하기 전에 작업과 연결된 계정을 기록해 두십시오.

The screenshot shows the 'Internal Play Task' form in ServiceNow. The 'Account' field is highlighted with a red box and contains the value 'Genixify'. Other fields include 'Number' (INTPTASK0001001), 'Engagement' (AENG0000002), and 'Internal play' (INTPY0001001). The 'State' is set to 'Cancelled' and 'Priority' is '3 - Moderate'.

위험 신호에서 작업을 생성하기 전에 아래와 같이 위험 및 문제 기록과 연결된 계정을 기록해 두십시오.

The screenshot shows the 'Risk and Issue' form in ServiceNow. The 'Account' field contains the value 'Genixify'. Other fields include 'Number' (RISK0000001), 'Engagement' (AENG0000002), and 'Reported by' (System Administrator). The 'State' is 'In Progress' and 'Priority' is '4 - Low'. The 'Risk or issue' type is 'Risk' and the 'Category' is 'Reputational Risk'. The 'Short description' is 'Customer has had recent layoffs and is concerned about upcoming budget cuts.' Below the form, there is a 'Notes' section with a 'Description' field containing the same text as the short description.

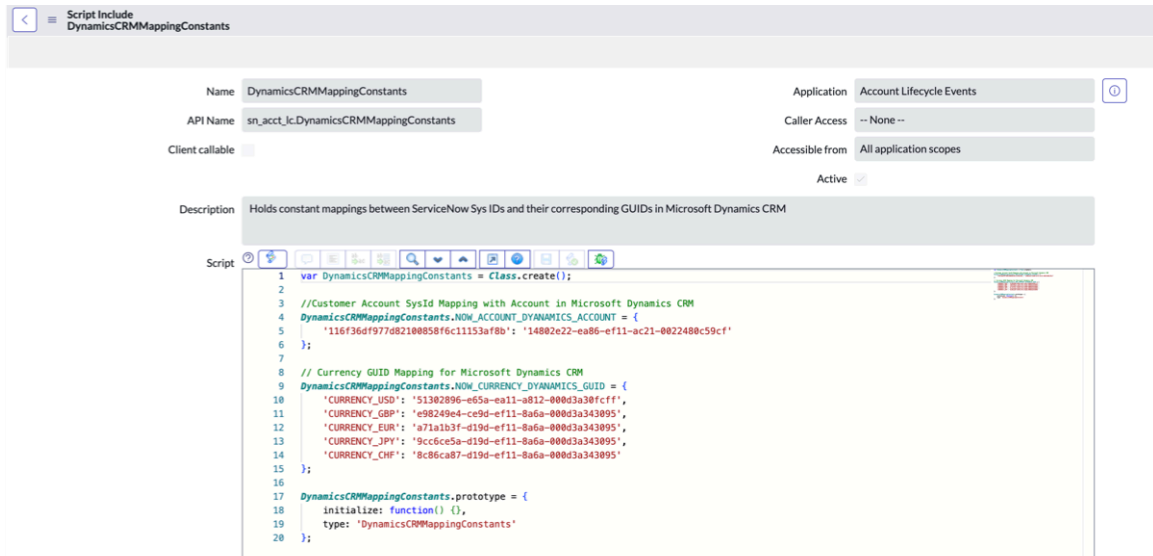
Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에서는 위의 예와 같이 내부 시연 작업과 연결된 동일한 계정 이름(**Genixify**)을 가진 계정을 만들어야 합니다. 이 계정은 나중에 매핑 파일에서 구성해야 합니다.

- 고객 계약 테이블의 통화에 해당하는 통화를 생성합니다. 통화를 생성하는 동안 ### ## TechOnbConstants 스크립트 포함에서 기호가 있는 통화 이름을 추가해야 합니다.

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

i 주: 스크립트 포함을 *DynamicsCRMMappingConstants* 사용하여 Microsoft Dynamics CRM에서 시스템 ID와 해당 GUID 간의 ServiceNow 매핑을 정의합니다.

샘플 매핑은 다음 이미지에 나와 있습니다.



3. 입력 매개변수를 처리하고 관련 위험 신호 기록을 업데이트하여 Microsoft Dynamics CRM에서 작업 업데이트를 처리하도록 DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB 스크립트 포함에서 getRiskSysIdFromCRMRequest() 함수를 업데이트합니다.

프로세스 작업 업데이트 이벤트 데모 작업은 Microsoft Dynamics CRM 스포크의 결정 테이블 (Dynamics CRM Webhook 결정 정책)에 작성하고 추가해야 하는 하위 플로우의 일부로 추가로 구성하고 추가할 수 있습니다.

4. (선택 사항) 필요에 따라 UI 작업을 구성하여 ServiceNow 인스턴스에서 CRM 작업을 만들 수 있습니다.
5. AleCRMUtlOOB 스크립트 포함을 사용하여 Microsoft Dynamics CRM과 같은 CRM 플랫폼과 상호 작용합니다.

사용 executeAction 함수는 CRM 플랫폼에서 기회 또는 작업 생성과 같은 작업을 수행합니다.

```
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.

다음 예는 Microsoft Dynamics CRM에서 영업 기회 또는 작업을 작성할 수 있는 방법을 보여줍니다.

• **Microsoft Dynamics CRM에서 영업 기회 작성:**

```
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 CRM에서 작업 만들기**

```
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));
```

통합을 설정한 후에는 다음을 수행할 수 있습니다.

- [Microsoft Dynamics CRM에서 영업 기회 생성](#)
- [Microsoft Dynamics CRM에서 작업 만들기](#)

고객 성공 사용

조직에서 고객 성공 솔루션을 사용하여 고객과 소통하고, 성공 플레이를 실행하여 위험을 완화하고, 확장 및 갱신 기회를 식별할 수 있는 방법을 알아봅니다.

이 섹션에서는 다음 내용으로 구성됩니다.

- [성공 포트폴리오 대시보드](#)
- [약속 홈페이지](#)
- [성공 목표 기록 페이지](#)

고객 서비스 포털에서 고객 성공 케이스 보기

포털에서 고객 성공 케이스 기록 또는 케이스 작업 기록을 고객 서비스 관리(CSM) 봅니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

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

프로시저

1. 등록 프로세스 중에 만든 이름과 암호를 사용하여 고객 서비스 포털에 로그인합니다.
자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [고객 서비스 포털 사용](#) .
2. 홈페이지에서 내 목록을 선택하여 고객 성공 케이스 및 케이스 작업을 봅니다.
사용자 역할에 따라 다음 목록을 볼 수 있습니다.
 - 모든 성공 이니셔티브: sn_acct_lc.ale_success_agent를 사용하는 내부 사용자와 sn_acct_lc.ale_success_customer 및 sn_customerservice.customer_case_manager를 사용하는 고객이 사용할 수 있습니다.

고객 참여와 연결된 모든 성공 이니셔티브는 목록 형태로 표시됩니다.
 - 내 성공 이니셔티브: sn_acct_lc.ale_success_agent 및 sn_customerservice.customer_case_manager 사용자가 사용할 수 있습니다.

내부 사용자의 경우 로그인한 사용자에게 할당된 모든 성공 이니셔티브가 목록에 표시됩니다.

고객의 경우 고객에게 표시되는 성공 이니셔티브 양식에서 확인란이 예여야 하며 로그인한 사용자가 접촉 창구 필터에 있어야 합니다.
 - 모든 성공 케이스: sn_acct_lc.ale_success_agent를 사용하는 내부 사용자와 sn_acct_lc.ale_success_customer 및 sn_customerservice.customer_case_manager를 사용하는 고객이 사용할 수 있습니다.

고객 참여와 연결된 모든 성공 케이스가 목록 형태로 표시됩니다.
 - 내 성공 케이스: sn_acct_lc.ale_success_agent 및 sn_customerservice.customer_case_manager 사용자가 사용할 수 있습니다.

내부 사용자의 경우 로그인한 사용자에게 할당된 모든 성공 케이스가 목록에 표시됩니다.

고객의 경우, 성공 케이스에서 고객에게 표시되는 양식 확인란이 True여야 하고 로그인한 사용자가 접촉 창구 필터에 있어야 합니다.
 - 모든 접점: sn_acct_lc.ale_success_agent를 사용하는 내부 사용자와 sn_acct_lc.ale_success_customer 및 sn_customerservice.customer_case_manager를 사용하는 고객이 사용할 수 있습니다.

고객 참여와 연결된 모든 접점 케이스가 목록 형태로 표시됩니다.
 - 내 접점: sn_acct_lc.ale_success_agent 및 sn_customerservice.customer_case_manager 사용자가 사용할 수 있습니다.

로그인한 사용자에게 할당된 모든 접점이 목록에 표시됩니다.

i 주: 서비스 포털에서 무언가를 검색하면 검색 결과가 성공 케이스, 성공 케이스 작업, 성공 이니셔티브 및 접점과 같은 별도의 소스에 표시됩니다.
3. 목록에서 모든 성공 이니셔티브를 선택합니다.
선택한 계정과 관련된 모든 성공 이니셔티브가 표시됩니다.
4. 목록에서 성공 이니셔티브 를 선택합니다.

i 주: 케이스 및 케이스 작업에 대한 헤더 섹션을 구성할 수 있으며 필요에 따라 필드를 추가하거나 제거할 수 있습니다.

각 케이스에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

- 케이스 번호, 상태, 계정, 제목, 기한, 남은 일 등 케이스에 대한 기본 정보를 제공하는 헤더 섹션입니다.
- 작업을 선택하여 성공 케이스 작업, 활동 및 첨부 파일과 같은 추가 정보를 봅니다.
- 왼쪽 섹션에서는 다음과 같은 상세 정보를 제공합니다.
 - 일반 지침: 짧은 설명과 자세한 케이스 설명을 제공합니다.
 - 제품 정보: 제품 정보를 표시합니다.
 - 공유된 문서: 나와 공유된 지식 문서를 표시합니다. 문서 링크를 선택하여 상세 정보를 봅니다.

5. 목록의 모든 성공 케이스 를 선택합니다.

선택한 계정과 관련된 모든 성공 케이스가 표시됩니다.

케이스 작업과 관련된 모든 활동이 표시됩니다.

6. 목록의 모든 접점을 선택합니다.

선택한 계정과 관련된 모든 접점이 표시됩니다.

케이스 작업과 관련된 모든 활동이 표시됩니다.

성공 포트폴리오 대시보드

참여, 계정 상태, 에스컬레이션 및 위험을 포함하여 성공 포트폴리오에 대한 전체 뷰를 가져옵니다.

sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인하고 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하여 성공 방문 페이지를 봅니다. 이 페이지에서는 성공 포트폴리오에 대한 대략적인 개요를 제공합니다. 실시간 데이터가 포함된 다음 점수 카드가 표시됩니다.

- 총 참여 건수: 연결된 총 참여 건수입니다. 링크를 클릭하여 모든 계약 목록으로 드릴다운합니다.
- 전반적인 참여 상태: 모든 활성 참여의 평균 상태입니다.
- 스테이지별 약속 상태: 계약 스테이지별로 분류된 모든 참여를 그래픽으로 나타냅니다. 막대형 차트를 클릭하면 특정 스테이지에 있는 계약 목록으로 드릴다운할 수 있습니다.

Success landing page

Success portfolio overview

Total engagements: **14**
SBT Total contract value

Overall engagement health: Average health **65.36**

Engagement health by stage: Adoption, Expand, Renew, Initial onboarding

My active engagements

Engagement	Contract value	Health score	6 week health score	Perceived health	Active risk signals	Last touchpoint	Next renewal date
Engagement 3	\$0	100	100	Warning	0		2024-11-29
Genixify P.	\$28K	92	92	Healthy	5		2025-12-31
Engagement 10	\$0	92	92	Warning			2025-01-17
Engagement 2	\$0	90	90	Critical	0		
Engagement 4	\$0	85	85	Healthy	0		2025-10-24
Engagement 11	\$0	75	75	Unknown			2025-06-20
Engagement 9	\$0	70	70	Warning			2024-11-19

My Work

Sorted by priority and engagement's health score

Due today

Created this week

- Risk and Issue
- Drop in NPS Health
- Risk and Issue
- Drop in NPS Health
- Risk and Issue
- Risk2
- Success Initiative
- Adoption: Cloud X Product

i 주: 전체 약속 상태 및 스테이지별 약속 상태 카드에 표시되는 색상은 색상 밴드 테이블에 정의된 전역 색상 밴드를 기반으로 합니다. 자세한 내용은 [색상 밴드 테이블 설정](#) 문서를 참조하십시오.

내 활성 계약 섹션에서 다음을 볼 수 있습니다.

- 모든 활성 참여 목록입니다. 이 목록을 필터링하여 다음과 같은 특정 기준을 충족하는 계약을 볼 수 있습니다.
 - 신규
 - 건강 악화
 - 에스컬레이션됨
 - 90일 후 갱신 예정
- 각 계약에 대해 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다.
 - 계약 값
 - 상태 점수
 - 6주 상태 점수
 - 인지된 상태
 - 활성 위험 신호
 - 마지막 접점
 - 다음 갱신 날짜

i 주: 각 계약에 대해 표시되는 상태 점수에 사용되는 색상은 색상 밴드 테이블에 정의된 메트릭 기반 색상 밴드에서 파생됩니다. 자세한 내용은 [색상 밴드 테이블 설정](#) 문서를 참조하십시오.

계약을 클릭하여 상세 기록 페이지로 드릴다운합니다.

위험 포트폴리오 대시보드

연결된 모든 참여의 모든 활성 위험, 상위 위험 범주 및 위험 범위에 대한 전체 뷰를 가져옵니다.

sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인하고 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 활성 위험 신호 아이콘을 클릭하여 활성 위험 포트폴리오 개요 페이지를 봅니다.

Active risk portfolio overview i

Risk signals

16

1 new this week
\$754K contract value impacted

Risk signals by scope

Risk signals by probability

Top risk signal categories

Active risk signals

New this week (1) | Due in next 14 days (1) | **Overdue (8)** | Issues (1) | Unaddressed (15) | Assigned to me (10)

\$0 contract value impacted

Risk and Issue 6

Priority	Due Date	State	Probability	Contract value impacted	Engagement title
4 - Low	2024-11-21	In Progress	Occurred	\$0	Engagement 7

Created on 2024-11-19 - Reported by Abel Tuter

Risk and Issue 3

Priority	Due Date	State	Probability	Contract value impacted	Engagement title
3 - Moderate	2024-11-29	In Progress	Low	\$0	Engagement 5

Unaddressed

다음과 같은 점수 카드가 표시됩니다.

- 위험 신호: 활성 위험 신호의 총 수와 영향을 받는 계약 값입니다. 링크를 클릭하여 모든 위험 신호 목록으로 드릴다운합니다.
- 범위별 위험 신호: 채택, 온보딩 등과 같은 참여의 범위 또는 상태별로 분류된 활성 위험 신호입니다.
- 확률별 위험 신호: 높음, 보통 또는 낮은 확률로 그룹화된 활성 위험 신호입니다.
- 상위 위험 신호 범주: ALE 선택 기록에 정의된 위험 유형을 기준으로 한 상위 활성 위험 신호 범주입니다.

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 차트 위에 마우스를 올리면 범위, 확률 및 범주별로 위험 수와 백분율을 볼 수 있습니다.
- 차트에서 특정 범주를 클릭하면 해당 범주에 있는 모든 위험의 목록 뷰로 드릴다운할 수 있습니다.
- 차트를 클릭하면 총 위험 목록으로 드릴다운할 수 있습니다.
- 모든 위험 신호 보기를 클릭하여 모든 위험 신호 목록으로 드릴다운합니다.




- 위험 신호를 수동으로 생성하려면 아이콘을 클릭합니다. [위험 신호 생성](#) 문서를 참조하십시오.

활성 위험 신호 목록이 표시됩니다. 이 목록을 기한, 우선순위, 확률 또는 생성 날짜별로 정렬할 수 있습니다. 모든 위험 신호 보기를 클릭하여 모든 위험 신호 페이지를 봅니다.

활성 위험 신호 섹션에서 다음을 볼 수 있습니다.

- 모든 활성 위험 신호 목록입니다. 이 목록을 필터링하여 다음과 같은 특정 기준을 충족하는 위험 신호를 볼 수 있습니다.
 - 이번 주 신규
 - 기한 14일
 - 지연
 - 문제
 - 해결되지 않음
 - 나에게 할당됨
- 이러한 각 범주의 총 계약 값이 표시됩니다. 선택한 기준과 일치하는 각 위험 신호에 대해 영향을 받는 계약 값을 볼 수도 있습니다.
- 각 위험 신호에 대해 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다.
 - 우선순위
 - 출산 예상일
 - 상태
 - 확률
 - 영향을 받는 계약 값
 - 약속 제목

아이콘을 클릭하여 수동으로 성공 플레이를  생성합니다.



아이콘을 클릭하여 상세 기록 페이지로 드릴다운합니다.

위험 및 문제 페이지

이 페이지에서는 위험 발생, 임계값 및 위험 솔루션을 포함하여 위험 신호에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

1. `sn_acct_lc.ale_success_agent` 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능한 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 위험 및 문제를 클릭하고 번호 열을 클릭하여 기록을 엽니다. 에서 [위험 포트폴리오 대시보드](#)이 페이지로 이동할 수도 있습니다.

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

Genixify PRO-PLUS Engagement

Contract value \$9K	Stage Adoption
Go live date 2024-10-31	Next renewal date 2025-12-31
Last active touchpoint 2024-05-10	Account Genixify
Health 🟢	

Risk occurrence 3

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

Risk solutions 0

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

다음과 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다.

- 계약 상세 정보: 이 섹션에는 위험 신호가 생성된 계약의 상세 정보가 표시됩니다. 여기에는 계약 값, 단계, 다음 갱신 날짜, 상태 등이 포함됩니다.
- 위험 신호 상세 정보: 확률, 추적 방법, 범주 등을 포함한 위험 신호 상세 정보입니다. 자세한 내용은 [위험 신호 생성](#) 문서를 참조하십시오.
- 위험 발생: 예약된 작업에 따른 위험 발생 목록입니다. 여기에는 예약된 작업이 실행된 시작 및 종료 날짜, 현재 값, 임계치 값 및 간격이 포함됩니다. 링크를 클릭하여 위험 발생 페이지로 드릴다운합니다.

다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 토론: 토론 을 클릭하여 이 위험 신호에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 참조 [성공 전략 생성](#)
- 익스포트: 익스포트를 클릭하여 위험 발생 또는 솔루션을 Excel 파일로 익스포트합니다.

약속 홈페이지

이 페이지에서는 내부 및 외부 이해 관계자, 예정된 접점, 이니셔티브 및 Blueprint를 포함한 계약에 대한 자세한 정보를 제공합니다.

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

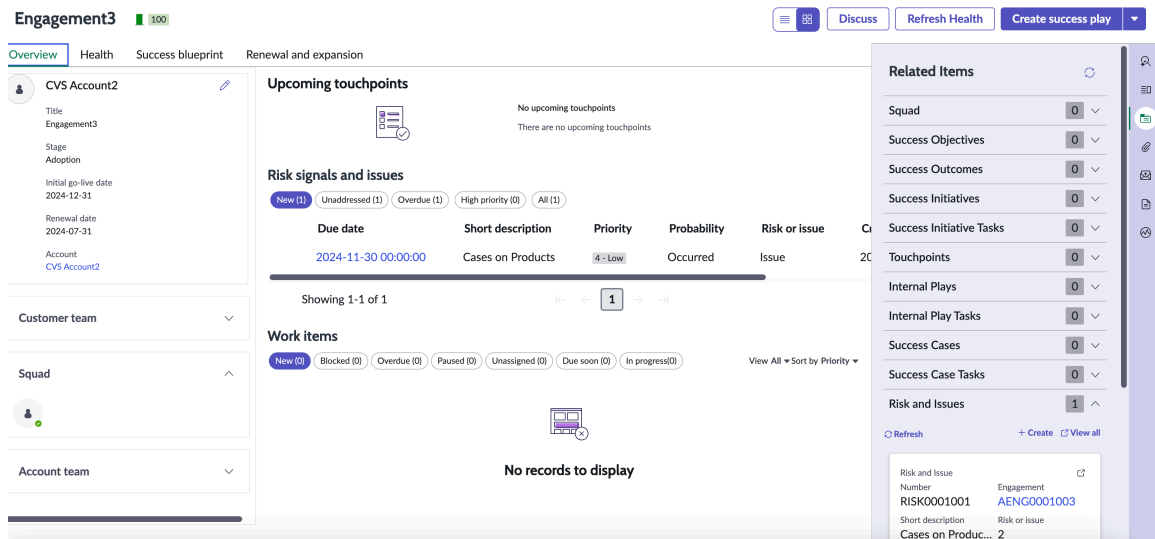
1. sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능한 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 참여 을 클릭하고 번호 열을 클릭하여 약속 기록을 엽니다. 에서 성공 포트폴리오 대시보드이 페이지로 이동할 수도 있습니다.

다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 토론: 토론을 클릭하여 이 참여에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 참여 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 상태 새로 고침: 이 계약의 상태 점수를 업데이트하려면 이 옵션을 클릭합니다.
- 성공 전략 생성: 참조 [성공 전략 생성](#)
- 내부 플레이: 를 참조하십시오 [내부 플레이 북 생성](#).
- 위험 신호: 를 참조하십시오 [위험 신호 생성](#).
- 성공 사례: 를 참조하십시오 [성공 케이스 플레이북 생성](#).
- 점점: 를 참조하십시오 [점점 생성](#).

약속 기록 페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 개요
- 건강
- 성공 Blueprint
- 갱신 및 확장



개요(참여)

이 탭은 참여에 대한 개략적인 개요를 제공합니다. 여기에는 다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.

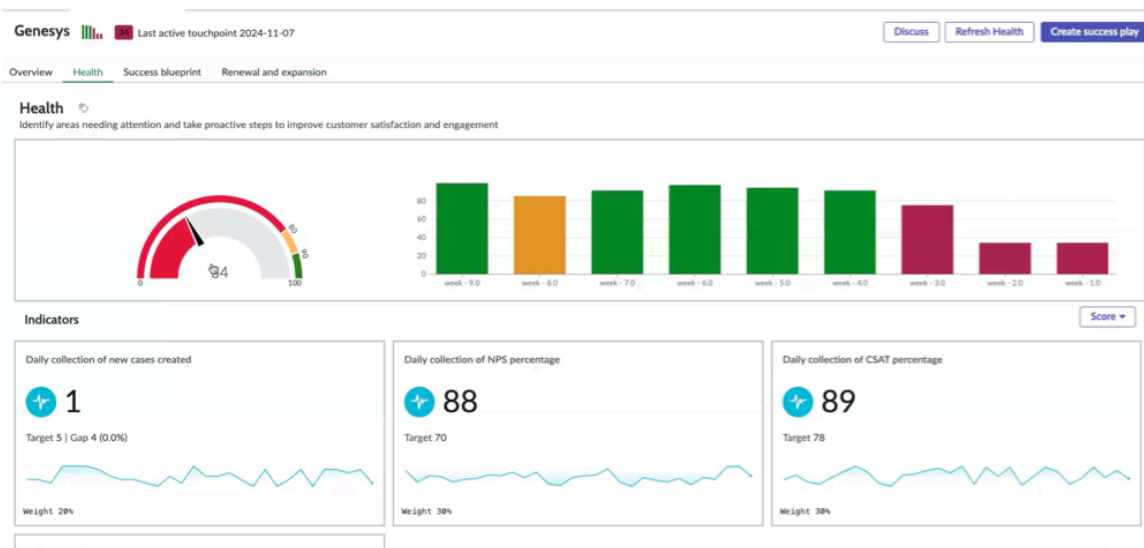
- 헤더: 헤더 섹션에는 지난 6주 동안의 약속 상태 점수와 마지막 활성 점점이 표시됩니다.
- 참여 상세 정보: 계약 값, 참여 스테이지, 운영개시(Go-Live) 날짜, 연결된 계정 및 갱신 날짜를 표시합니다. 편집 아이콘을 클릭하여 계약 상세 정보를 수정하고 저장을 클릭합니다.

- 고객 팀: 이 참여에 대해 지정한 주요 고객 연락처를 표시합니다. 이 정보는 해당 고객 팀의 관련 항목 섹션에도 표시됩니다.
- 스쿼드: 참여와 연결된 스쿼드 팀 구성원을 표시합니다.
- 계정 팀: 계정을 처리하는 팀 구성원입니다. 이 정보는 해당 계정 팀의 관련 항목 섹션에도 표시됩니다.
- 예정된 접점: 이 참여에 예정된 접점을 표시합니다. 링크를 클릭하여 접점 기록 페이지로 드릴다운합니다.
- 위험 신호 및 문제: 새롭거나, 기한이 지났거나, 우선순위가 높거나, 해결되지 않은 위험 또는 문제를 표시합니다.
- 작업 항목: 이 섹션에는 이 참여와 관련된 활동과 작업이 표시됩니다. 우선순위 또는 기한별로 목록을 정렬할 수 있습니다. 뷰 드롭다운 목록에서 다음 필터 중 하나를 선택하여 모든 작업 항목을 보거나 특정 범주에 속하는 항목을 볼 수 있습니다.
 - 내부 시연
 - 내부 시연 작업
 - 성공 케이스
 - 성공 이니셔티브
 - 성공 작업

이 목록을 추가로 필터링하려면 새로 만들기, 차단됨 등과 같은 작업 항목 필터 중 하나를 클릭하여 목록의 특정 항목을 봅니다.

건강

이 탭에서는 현재 상태 점수와 지난 12주 동안의 참여 상태를 볼 수 있습니다. 이렇게 하면 주의가 필요한 격차와 문제를 식별하는 데 도움이 됩니다. 상태 새로 고침을 클릭하여 업데이트된 상태 점수를 확인합니다.




표시기 섹션에서 이 참여의 상태 점수를 계산하는 데 사용되는 메트릭을 볼 수 있습니다. **약속 상태 정의 설정** 문서를 참조하십시오. 각 메트릭에 대해 대상 점수, 가중치 및 갭 백분율을 지정합니다. 정렬 기준 옵션을 클릭하여 점수, 가중치 및 격차를 기준으로 나열된 메트릭을 정렬합니다.

성공 Blueprint

이 탭에서 이 참여와 관련된 성공 목표를 볼 수 있습니다. 기한, 시작 날짜, 주요 연락처, 할당 대상, 제품 등 각 성공 목표에 대한 개략적인 상세 정보를 볼 수 있습니다. 성공 Blueprint가 정의되지 않은

경우 성공 **Blueprint** 만들기를 클릭합니다. 성공 Blueprint 생성에 대한 지침은 을 참조하십시오 **성공 Blueprint 생성**. 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 정렬 기준: 목표의 기한을 기준으로 목록을 정렬할 수 있습니다.
- 상태별 보기: 드롭다운 목록에서 상태 중 하나를 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다.
 - 모두
 - 진행 중
 - 일시 중지됨
 - 종결
 - 신규
 - 취소됨
-  아이콘을 클릭하여 로 **성공 목표 기록 페이지** 드릴 다운합니다.
- 이니셔티브 로드맵 보기: 이 링크를 클릭하면 계약의 현재 상태, 스테이지 및 다음 갱신 날짜를 포함하여 약속 세부 정보가 포함된 성공 이니셔티브 로드맵을 볼 수 있습니다.


갱신 및 확장

이 탭에서는 이 계약과 연결된 모든 활성 계약 목록을 볼 수 있습니다. 각 계약의 개략적인 상세 정보를 보고 링크를 클릭하여 계약 페이지로 드릴다운할 수 있습니다.

성공 목표 기록 페이지

이 페이지에서는 성공 Blueprint에 정의된 대로 성공 목표와 관련 결과 및 이니셔티브에 대한 자세한 뷰를 제공합니다.

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

1. sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 참여를 클릭하고 계약을 엽니다.
4. 성공 **Blueprint** 탭을 선택하고 아이콘을 클릭하여  페이지를 엽니다.

이 페이지에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

- 헤더: 이 섹션에는 진행률, 우선순위, 상태, 드라이버 범주, 이 목표를 완료할 때까지 남은 일 수 및 계획된 종료 날짜가 표시됩니다.
- 성공 결과: 목표와 연결된 성공 결과입니다. 각 목표에 대해 상태, 실현된 가치(달성한 대상의 백분율을 기반으로 하는 현재 값) 및 이 결과를 달성할 때까지 남은 일 수를 볼 수 있습니다. 성공 결과를 선택하여 이와 관련된 성공 이니셔티브를 봅니다. 편집을 클릭하여 성공 결과 페이지로 드릴다운합니다.
- 성공 이니셔티브: 선택한 성공 결과와 연결된 이니셔티브 목록입니다. 제목, 진행률 및 남은 일 수가 표시됩니다. 번호 열을 클릭하여 성공 이니셔티브 기록 페이지로 드릴다운합니다.

성공 결과 기록 페이지

성공 결과는 성공 목표의 달성을 측정하는 데 사용되는 결과 또는 목표를 나타냅니다.

계약에 대한 성공 Blueprint를 만들 때 각 목표에 대한 성공 목표와 결과를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 **성공 Blueprint 생성** 문서를 참조하십시오. 약속 기록 페이지에서 탐색하거나 다음 단계에 따라 이 페이지를 볼 수 있습니다.

1. sn_acct_lc.ale_success_agent 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 결과를 클릭하고 번호 열을 클릭하여 성공 결과 기록을 엽니다.

이 페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 상세 정보: 필드에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 **성공 결과 작성** .
- 성공 이니셔티브: 이 결과와 연결된 성공 이니셔티브 목록을 표시합니다.
- 승인자: 이 결과의 승인자 목록을 표시합니다.
- 위험 신호 및 문제: 이 결과와 관련된 위험 신호 또는 문제를 나열합니다.

점점 홈페이지

계약 수명주기 동안 고객 성공 에이전트는 고객과 정기적인 점점을 예약하여 진행 상황을 평가하고 피드백을 제공하며 지침을 제공합니다.

점점은 계약 수명주기 전반에 걸쳐 고객 성공 팀과 고객 간의 커뮤니케이션을 개선합니다. 정기적인 점점을 통해 내부 및 외부 팀이 참여의 목표와 결과에 맞게 조율할 수 있습니다.

다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 토론: 토론 을 클릭하여 이 점점에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 클릭합니다. 이 점점의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 클릭하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 을 참조하십시오 **성공 전략 생성**.
- 점점 종결: 추가 작업 드롭다운 메뉴에서 점점 종결 옵션을 선택합니다. 필수 필드를 입력하라는 메시지가 나타납니다. Touchpoint 세부 정보 패널에서 편집 아이콘을 클릭하고 필수 필드를 입력한 다음 저장을 클릭합니다. 필수 필드를 작성한 후 점점 단기 를 클릭합니다. 종결 코드 및 종결 메모를 선택하고 종결 을 클릭하여 점점을 종결합니다.
- 점점 취소: 추가 작업 드롭다운 메뉴에서 점점 취소 옵션을 선택합니다. 종결 코드는 상태 변경을 반영하도록 자동으로 업데이트됩니다. 종결 메모를 입력하고 취소를 클릭합니다. 다른 모든 필수 필드가 입력된 경우 점점이 취소되었음을 나타내는 확인 메시지가 표시됩니다. 필수 필드를 입력하지 않은 경우 점점 세부 정보 패널에서 편집 아이콘을 클릭하고 필수 필드를 입력한 다음 저장을 클릭하여 점점을 취소합니다.

점점 홈페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 회의
- 이메일
- 성공 작업

왼쪽 창에서 점점이 연결된 계정의 상세 정보를 볼 수 있습니다. 점점 기록의 상세 정보도 표시됩니다. 연필 아이콘을 클릭하여 세부 정보를 수정하고 저장을 클릭하여 기록을 업데이트합니다.

회의

이 탭에는 예정된 점점 회의와 이미 발생한 회의 목록이 표시됩니다. 페이지에 나열된 각 회의에 대해 제목, 시작 및 종료 날짜, 회의 링크, 초대 대상자 목록 및 회의 상태가 표시됩니다. 회의 추가를 클릭하여 새 회의를 예약합니다. 다음 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
회의 제목	회의에 대한 설명을 입력합니다.
상태	다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 초안: 새로 만든 회의가 초안 상태입니다. 상태가 예약됨으로 업데이트될 때까지 이 상태로 유지됩니다. 상태가 업데이트되면 초대 대상자, 회의 주기, 위치 및 기타 정보를 추가할 수 있습니다. • 예약됨: 예약된 상태의 회의가 특정 날짜 및 시간에 초대 대상자 목록과 함께 설정됩니다. 예약된 회의는 되풀이 회의 또는 일회성 회의일 수 있습니다. • 완료됨: 이미 완료된 회의입니다. 이 상태의 회의는 필요한 경우 저장하거나 기록할 수 있습니다.
회의 유형	이 필드는 상태가 예약됨으로 설정된 경우에만 나타납니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 임시 • 주간 상태 • QBR • 갱신
시작 날짜 및 시간	회의를 예약할 시작 날짜와 시간을 입력합니다. 시작 날짜는 종료 날짜보다 이전이어야 합니다.
종료 날짜 및 시간	회의의 종료 날짜 및 시간을 입력합니다. <ul style="list-style-type: none"> • 회의 기간은 24시간을 초과할 수 없습니다. • 반복 기간 날짜는 종료 날짜보다 나중이어야 합니다.
초대 대상자	드롭다운 목록에서 회의에 초대받은 사람을 선택합니다.
보조	회의 주기를 지정합니다. 다음과 같을 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> • 격주 • 매일 • 월별

필드	설명
	<ul style="list-style-type: none"> • 분기별 • 주별
반복 기간	<p>이 필드는 케이던스 필드에서 값을 선택한 경우에만 나타납니다. 회의 주기를 반복할 날짜를 지정합니다.</p> <p>i 주: 기본적으로 연속 회의를 최대 365일 동안 설정할 수 있습니다. <code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code> 시스템 속성에서 이 값을 수정할 수 있습니다.</p>
가상 회의	가상 회의를 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.
비디오 소프트웨어	<p>Meet과 같은 ZoomGoogle 가상 회의 제공업체 소프트웨어를 선택합니다.</p> <p>i 주: 가상 회의를 활성화하려면 인스턴스에 통합을 ServiceNow 설정하고 <code>Zoomsn_acct_lc.zoom_integration_user_id</code> 시스템 속성에서 사용자 계정 세부 정보를 업데이트해야 합니다.</p>
회의 링크	이 필드는 비디오 소프트웨어 필드의 선택에 따라 자동으로 채워집니다.
위치	드롭다운 목록에서 하나 이상의 위치를 선택합니다.
어젠다	회의 어젠다를 입력합니다.
내부 메모	회의에 대한 내부 메모를 입력합니다.
첨부 파일	파일 추가를 클릭하여 회의 초대와 함께 하나 이상의 첨부 파일을 업로드합니다.

생성을 클릭하여 회의를 저장하고 생성합니다. 예약된 회의가 회의 페이지에 표시됩니다. 회의에 초대받은 모든 사람에게 이메일 초대가 전송됩니다. 지정한 케이던스에 따라 예약된 일련의 회의가 회의 페이지에 나타납니다.

- i** 주:
- 회의 초대는 예약된 상태의 회의에 대해서만 전송됩니다.
 - 회의 또는 연속 회의가 취소되면 취소되었음을 알리는 이메일이 회의 초대 대상자에게 전송됩니다.
 - 시간 또는 장소와 같은 회의 상세 정보가 변경되면 업데이트된 초대가 모든 회의 초대자에게 자동으로 전송됩니다.
 - 일련의 회의의 시작 및 종료 날짜는 날짜보다 이후일 *Repeat until* 수 없습니다.
 - 연속 회의가 연장되면 새로운 회의 발생을 향후 날짜로 예약해야 합니다. 일련의 회의에 대한 업데이트는 예정된 회의에만 영향을 미칩니다.
 - 일련의 회의가 이전 날짜로 다시 예약되면 향후 발생하는 모든 회의가 취소됩니다.
 - 회의가 완료됨으로 표시되거나 메모가 업데이트되면 회의 메모가 모든 참가자에게 전송됩니다.
 - 단일 회의 발생은 취소할 수 있습니다.

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 회의를 클릭하여 세부 사항을 수정합니다. 회의가 일련의 일부인 경우 발생 중 하나를 편집하거나 연속 편집을 클릭하여 전체 연속 회의를 업데이트할 수 있습니다.
- 선택한 회의를 취소하려면 항목 취소를 클릭하고, 전체 연속 회의를 취소하려면 연속 취소를 클릭합니다.
- 저장을 클릭하여 모임 또는 모임 계열을 업데이트합니다.
- 점점을 종결하려면 점점 종결 을 선택하고 종결 코드 및 종결 메모를 입력합니다. 종결 코드 중 하나를 선택하고 닫기를 클릭합니다.
 - 해결됨
 - 해결되지 않음
 - 취소됨
- 점점을 취소하려면 점점 취소를 선택합니다. 종결 코드가 취소됨으로 설정되고 상태 필드가 업데이트됩니다. 점점이 취소되는 경우:
 - 기존의 예약된 회의는 계속 사용할 수 있지만 새로운 회의를 예약할 수는 없습니다.
 - 종결되거나 취소된 점점에 대해 이메일 및 성공 작업을 추가할 수 없습니다.

이메일

이 탭에서 고객 성공 에이전트는 점점의 접촉 창구 필드에 지정된 사용자에게 이메일을 보낼 수 있습니다. 기본적으로 이메일 헤더는 연락처의 이메일 주소와 계정 제목으로 자동으로 채워집니다.

다음을 수행할 수 있습니다.

- ### ##아이콘을 클릭하여 이메일을 확장합니다. 이메일 ID를 추가 또는 삭제하고 필요한 경우 제목을 업데이트합니다.
- 이 이메일을 중요로 표시하려면 ###아이콘을 클릭하십시오.
- 새 탭에서 ##### ## ## ## ##아이콘을 클릭합니다. ## ##아이콘을 클릭한 다음 초안 관리를 클릭하여 이메일의 초안 버전을 봅니다. 목록에서 초안을 선택하고 적용을 클릭하여 이메일에 사용합니다.
- 이메일을 작성하는 동안 작성 섹션에 마지막으로 저장된 초안을 표시하려면 이메일 작성기(mini)를 설정해야 합니다. 자세한 내용은 [이메일 작성기\(mini\) UIB 설정을](#) 참조하십시오.
- 오른쪽 패널에서 점점 이메일 템플릿을 선택하고 템플릿 적용을 클릭합니다. 이메일은 적용한 점점 템플릿에 따라 형식이 지정됩니다.
- 파일 첨부를 클릭합니다. 컴퓨터 또는 점점 기록에서 파일을 첨부할 수 있습니다. 첨부할 파일을 선택하고 추가를 클릭하여 이메일과 함께 파일을 첨부합니다.

이메일 보내기를 클릭합니다. ###탭으로 이동하여 보낸 이메일을 확인합니다. 보낸 날짜의 내림차순으로 정렬된 이메일 목록을 볼 수도 있습니다. 검색 옵션을 사용하여 특정 기준을 충족하는 이메일을 보고, 이메일 유형별로 목록을 필터링하고, 플래그가 지정된 이메일을 표시하며, 추가 필터 세트를 만들 수 있습니다. 관련 항목 섹션의 이메일에서 보내고 받은 이메일을 볼 수도 있습니다.

성공 작업

이 점점과 관련된 성공 작업을 볼 수 있습니다.

1. 새로 만들기를 클릭하여 이 점점에 대한 새 성공 작업을 생성합니다. 새 성공 작업 생성 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 [성공 케이스 작업 생성](#) 문서를 참조하십시오.
2. 이 페이지의 상세 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다. 새로 만든 성공 작업이 ## ##페이지에 나타납니다.

접점 플래너

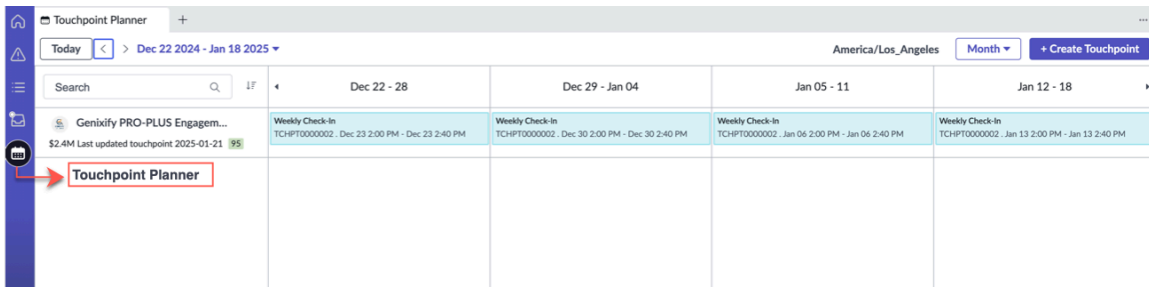
접점 플래너는 고객 성공 관리자와 연결된 모든 계정에서 다양한 접점의 달력 뷰를 보여줍니다.

주:


- 약속은 계약 계정 관리자, 고객 성공 관리자 또는 계약과 관련된 스쿼드 팀 구성원이 볼 수 있습니다.
- 접점은 접점에 할당된 계약 계정 관리자, 고객 성공 관리자 또는 스쿼드 팀 구성원이 볼 수 있습니다.
- 회의는 접점에 할당된 계약 계정 관리자, 고객 성공 관리자, 회의 주최자 또는 스쿼드 팀 구성원이 볼 수 있습니다.

접점 플래너는 계정 참여와 접점 유형, 우선순위 및 상태별로 구성된 접점의 달력 보기를 제공합니다. 접점 플래너를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

1. `sn_acct_lc.ale_success_agent` 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 왼쪽 탐색 창에서 **Touchpoint** 플래너 아이콘을 클릭합니다.



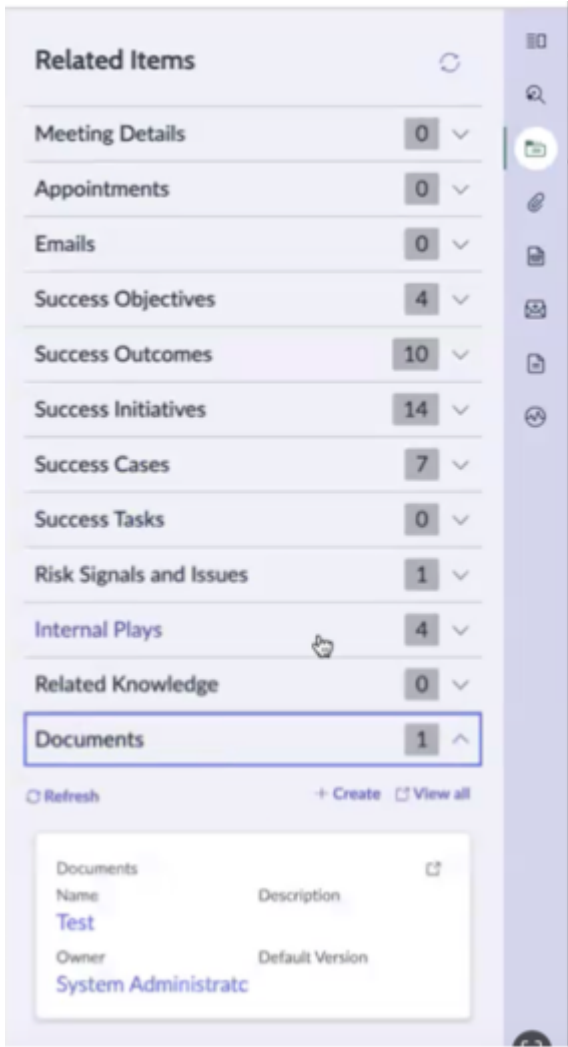
다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 검색 필드에 기준을 입력하여 기준과 일치하는 접점 및 회의를 확인합니다.
-  아이콘을 클릭하여 계약 값, 상태 점수 또는 마지막 업데이트 접점을 기준으로 목록을 정렬합니다.
- 오늘로 예정된 접점 및 회의 목록을 보려면 오늘 을 클릭합니다.
- 해당 기간의 일정을 보려면 날짜 기간을 선택합니다.
- 주 또는 월 옵션을 선택하여 필요에 따라 주 또는 월 일정을 봅니다.
- 시간대에는 로그인한 사용자의 현재 시간대가 표시됩니다.
- 접점 만들기를 클릭하여 새 접점을 만듭니다. 자세한 내용은 [접점 생성](#) 문서를 참조하십시오.

고객 성공 기록의 관련 항목 구성요소

관련 항목 구성요소는 참여, 접점, 성공 케이스 및 내부 시연과 연결된 관련 목록에 대한 액세스를 제공합니다

관련 항목 구성 요소는 확장 가능한 아코디언 형식을 사용합니다. 원하는 목록을 확장하여 관련 항목을 볼 수 있습니다. 이 구성요소는 목록의 항목 수가 포함된 아이콘도 표시합니다.



관련 목록에는 다음과 같은 작업이 포함됩니다.

- 생성: 에이전트가 새 항목을 생성하는 데 사용할 수 있는 빈 기록을 하위 탭에서 엽니다.
- 모두 보기: 하위 탭에서 기록 목록을 엽니다.
- 더 보기: 5개가 넘는 항목이 있는 목록의 경우 표시됩니다.

성공 목표, 결과, 이니셔티브, 성공 케이스 및 문서를 포함한 여러 관련 목록이 참여, 점점, 성공 케이스 및 내부 시연 페이지에 표시됩니다.

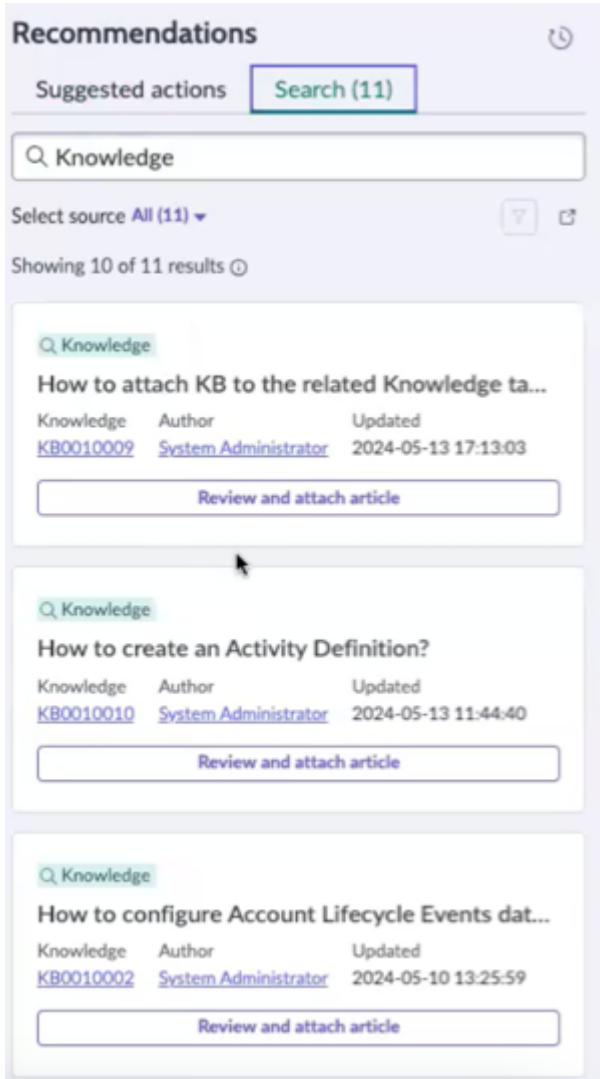
i 주: ##관련 항목은 `com.snc.platform_document_management` 플러그인을 설치한 경우에만 표시됩니다.

권장 작업에 AI 검색 사용

권장 작업과 AI 검색을 사용하여 컨텍스트를 생성하고 관련 기록을 검색합니다.

i 주: AI 검색은 검색 쿼리에 대한 관련 결과를 표시하도록 권장 작업 애플리케이션을 구성한 경우에만 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 [계정 온보딩을 위한 권장 작업 설정](#) 문서를 참조하십시오.

AI 검색 결과와 Genius 결과는 상황별 측면 패널에 있는 권장 작업 구성요소의 검색 탭에 표시됩니다. 에이전트는 검색 카드에서 직접 작업을 시작하여 문제를 해결할 수 있습니다.



구성된 검색 소스의 검색 결과는 카드 형태로 표시됩니다. 이러한 카드는 검색 기록의 미리 보기입니다. 카드를 선택하여 기록 상세 정보를 보거나 카드를 통해 직접 작업을 수행할 수 있습니다. 가장 관련성이 높은 답변은 Genius 결과 카드 형식으로 상위 결과로 표시됩니다.

다음에 대해 검색을 사용할 수 있습니다.

- 계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업
- 성공 케이스 및 성공 케이스 작업
- 계약
- 접점
- 위험 및 문제
- 성공 이니셔티브
- 성공 목표
- 성공 결과

AI 검색을 활성화하고 검색 컨텍스트를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [권장 작업에서 AI 검색 구성](#).

Microsoft Dynamics CRM에서 영업 기회 생성

인스턴스에서 Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에 ServiceNow 갱신 기회를 만듭니다.

시작하기 전에

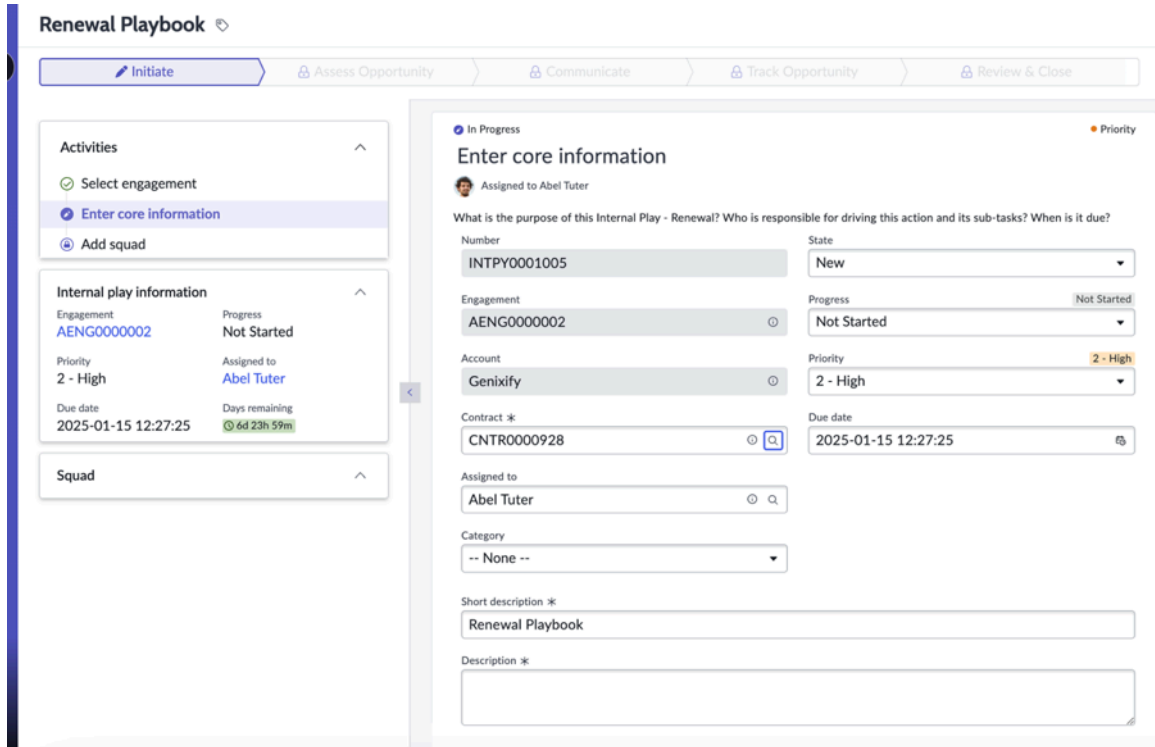
필요한 역할: sn_acct_lc.dle_success_agent

이 태스크 정보

고객 성공 관리자는 계약 만료 날짜를 기반으로 갱신 기회를 생성하고 잠재적 위험을 식별할 수 있습니다.

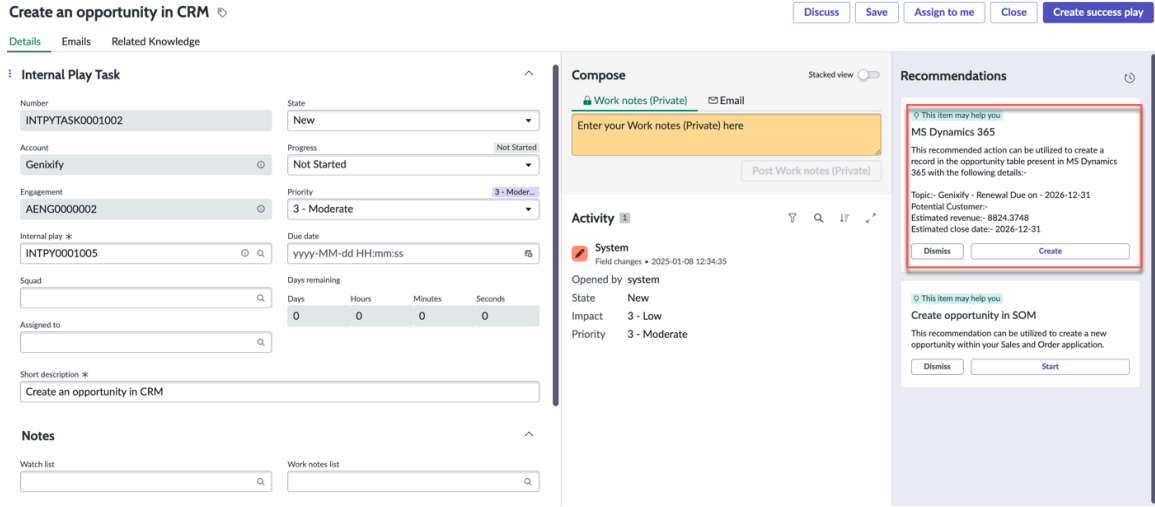
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 참여 을 클릭하고 계약을 엽니다.
3. 성공 전략 만들기를 클릭합니다.
4. 성공 지원 범주를 선택하고 단순 갱신 재생 카드를 클릭합니다.
5. 성공 전략 생성 양식에서 기한, 할당 대상, 우선순위를 지정하고 마침을 클릭합니다. 내부 시연이 생성되었다는 메시지가 표시됩니다.
6. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 내부 시연 을 클릭하고 생성된 갱신 플레이북을 엽니다.



7. 핵심 정보 입력 페이지에서 갱신 기회를 생성할 계약을 선택하고 설명을 입력한 다음 완료 표시를 클릭합니다.
8. 옵션: 스쿼드 추가 페이지에서 하나 이상의 스쿼드 구성원을 선택하고 완료 표시를 클릭합니다.
9. 옵션: 기회 평가 단계에서 계약 기록 보기 페이지에서 읽음 표시를 클릭하여 다음 단계로 진행합니다.
10. 옵션: 계약 평가 페이지에서 필요한 작업 또는 단계를 입력하고 보내기 및 계속 을 클릭하여 다음 단계로 진행합니다.
11. 옵션: 커뮤니케이션 단계에서 이메일 보내기 를 클릭하여 다음 단계로 이동합니다.
12. 기회 생성 페이지에서 기록 열기를 클릭합니다.

오른쪽 패널에 표시된 Microsoft Dynamics CRM에 대한 권장 작업을 볼 수 있습니다. 참여와 연결된 계정의 상세 정보 및 계약 정보가 표시됩니다. 이력 아이콘을 클릭하여 이전 권장 작업의 로그를 확인합니다.



13. 생성을 클릭합니다.

기회 기록이 생성되었음을 나타내는 메시지가 표시됩니다. Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에 로그인하여 이 레코드를 볼 수 있습니다.

i 주: 스크립트 포함에서 매핑을 정의한 경우에만 기록을 만들 수 있습니다 *DynamicsCRMMappingConstants*. 자세한 내용은 [Microsoft Dynamics CRM과 통합](#) 문서를 참조하십시오. 매핑이 구성되지 않은 경우 권장 작업이 표시되지만 생성 옵션은 작동하지 않습니다.

Microsoft Dynamics CRM에서 작업 만들기

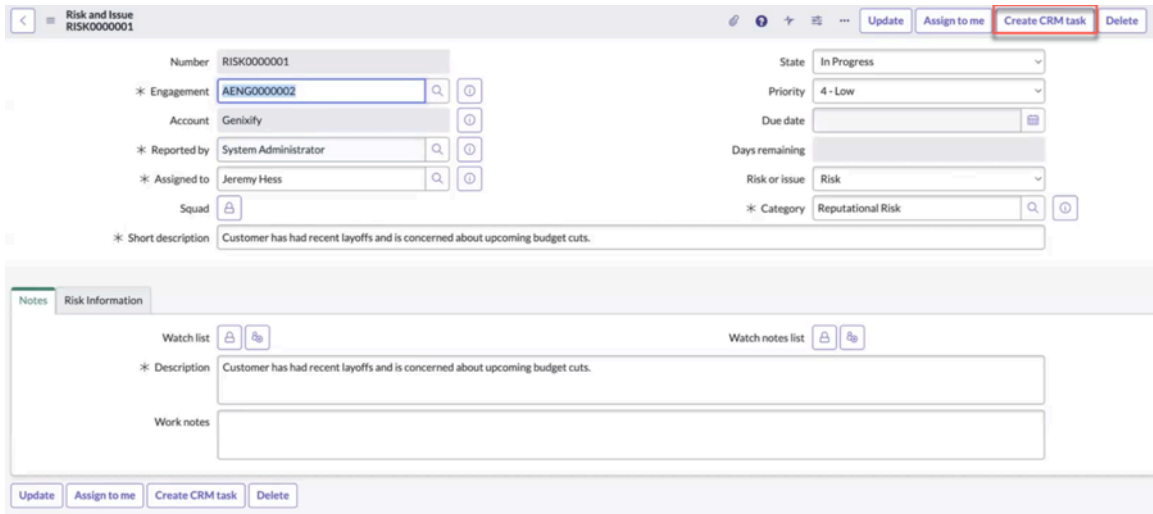
인스턴스에서 Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에서 ServiceNow 작업을 만들고 인스턴스의 작업에 대한 업데이트를 수신합니다 ServiceNow .

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.ale_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 성공 > 모든 위험 및 문제.
2. 작업을 생성하려는 위험 기록을 엽니다.
3. **CRM** 작업 생성 옵션을 구성한 경우 위험 및 문제 페이지에서 볼 수 있습니다. 이 옵션 구성에 대한 자세한 내용은 [을 참조하십시오 Microsoft Dynamics CRM과 통합](#) .



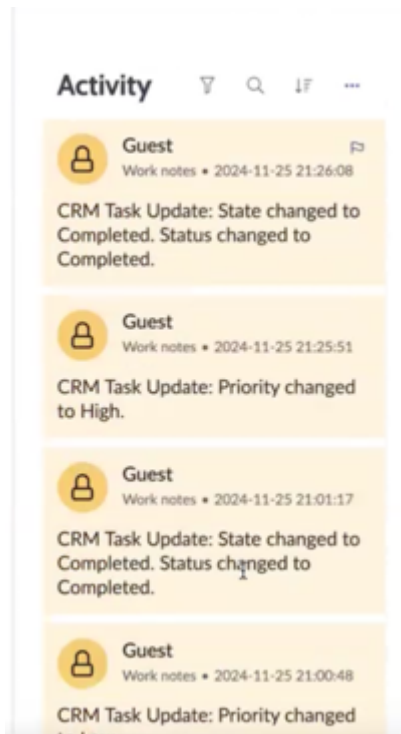
4. CRM 작업을 만들기를 클릭합니다.

Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에 새 작업이 만들어집니다. 위험 기록과 연결된 계정, 참여 및 계약의 상세 정보가 표시됩니다.

i 주: 생성된 작업에서 우선순위 또는 상태 필드를 수정하거나 업데이트하면 업데이트가 인스턴스에 작업 메모 ServiceNow 로 표시됩니다.

5. 다음으로 이동 작업 공간 > CSM 및 FSM 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.

6. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 위험 및 문제 을 클릭하고 위험 기록을 엽니다. 작업이 업데이트된 방법을 보여주는 작업 메모를 볼 수 있습니다.



구성한 경우 작업 메모가 표시됩니다.

- 작업 테이블에서 구성된 이벤트가 발생할 때 Microsoft Dynamics CRM이 Microsoft Dynamics 스포크 웹후크에 액세스할 수 있도록 하는 Microsoft Dynamics CRM 업데이트 메커니즘. 자세한 내용은 [Microsoft Dynamics CRM 스포크 설정을](#) 참조하십시오.
- Microsoft Dynamics CRM 스포크([Microsoft Dynamics CRM 스포크](#) 참조).
 - 요구 사항에 따른 결정 테이블
 - 웹후크(동적 웹후크 콜백)
- 계정 수명주기 이벤트 애플리케이션이 Microsoft Dynamics CRM 통합용으로 구성되었습니다. 자세한 내용은 [Microsoft Dynamics CRM과 통합](#) 문서를 참조하십시오.

계정 수명주기 이벤트 참조

참조 주제는 애플리케이션에 대한 계정 수명주기 이벤트 추가 정보를 제공합니다.

이 섹션에서는 다음에 대한 데이터 모델, 설치된 구성요소 및 도메인 분리에 대한 정보를 다룹니다.

- [계좌 온보딩](#)
- [고객 성공](#)

도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트

계정 수명주기 이벤트에서는 도메인 분리가 지원됩니다. 도메인 분리를 사용하여 데이터, 프로세스 및 관리 작업을 도메인이라는 논리적 그룹으로 분할할 수 있습니다. 어떤 사용자가 데이터를 보고 액세스할 수 있는지를 포함하여 이러한 분리의 여러 측면을 제어할 수 있습니다.

지원 수준: 기본

- 비즈니스 논리: 데이터가 애플리케이션의 서비스 제공자 사용 사례에 적합한 도메인으로 들어가도록 보장합니다.
- 애플리케이션은 런타임에서 도메인 분리를 지원합니다. 도메인 분리에는 사용자 인터페이스, 캐시 키, 보고서, 롤업, 집계 등에서의 분리가 포함됩니다.
- 인스턴스 소유자는 여러 테넌트에서 작동하도록 애플리케이션을 설정해야 합니다.

샘플 사용 사례: 서비스 제공자(SP)가 채팅을 사용하여 테넌트 고객의 메시지에 응답할 때 고객이 SP의 응답을 볼 수 있어야 합니다.

지원 수준에 대한 자세한 내용은 [도메인 분리를 위한 애플리케이션 지원](#) 을 참조하십시오.

개요

계정 수명주기 이벤트 애플리케이션을 사용하여 온보딩 케이스 및 관련 온보딩 케이스 작업을 생성하고, 목표와 결과를 추적하고, 문서화된 계획을 정의하여 성공을 보장할 수 있습니다. 계정 온보딩 케이스 및 관련 작업은 계정 수준에서 도메인 분리를 지원합니다. 참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 성공 케이스, 위험 신호 및 내부 시연은 계정 수준에서 도메인으로 분리됩니다.

계정 수명주기 이벤트에서 도메인 분리가 작동하는 방식

- 계정 온보딩 케이스, 계정 수명주기 작업 및 계정 수명주기 импорт 케이스 작업은 계정 도메인을 사용하여 도메인이 분리됩니다.
- 데이터 임포트에 사용되는 다른 모든 준비 테이블은 도메인으로 구분되지 않습니다.
- 모든 고객 성공 테이블은 도메인으로 분리됩니다.

계정 수명주기 이벤트의 도메인 분리 설정

의 계정 수명주기 이벤트 도메인 분리를 사용하려면 도메인 분리 플러그인이 필요하며 csm_auto_account_domain_generation 도메인 분리 속성을 활성화해야 합니다. 도메인 분리 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [도메인 분리 및 고객 서비스 관리](#) .

도메인 분리 테이블

- 계정 온보딩 케이스 [sn_acct_lc_onb_case]
- 계정 수명주기 임포트 작업 [sn_ti_core_imp_task]
- 계좌 수명주기 작업 [sn_ti_core_task]
- 참여 [sn_acct_lc_engagement]
- 성공 목표 [sn_acct_lc_success_objective]
- 성공 결과 [sn_acct_lc_success_outcome]
- 성공 이니셔티브 [sn_acct_lc_success_initiative]
- 성공 케이스 [sn_acct_lc_success_case]
- 성공 작업 [sn_acct_lc_success_task]
- 접점 [sn_acct_lc_touchpoint]
- 내부 시연 [sn_acct_lc_internal_play]
- 내부 시연 작업 [sn_acct_lc_internal_play_task]

관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

계정 온보딩 참조

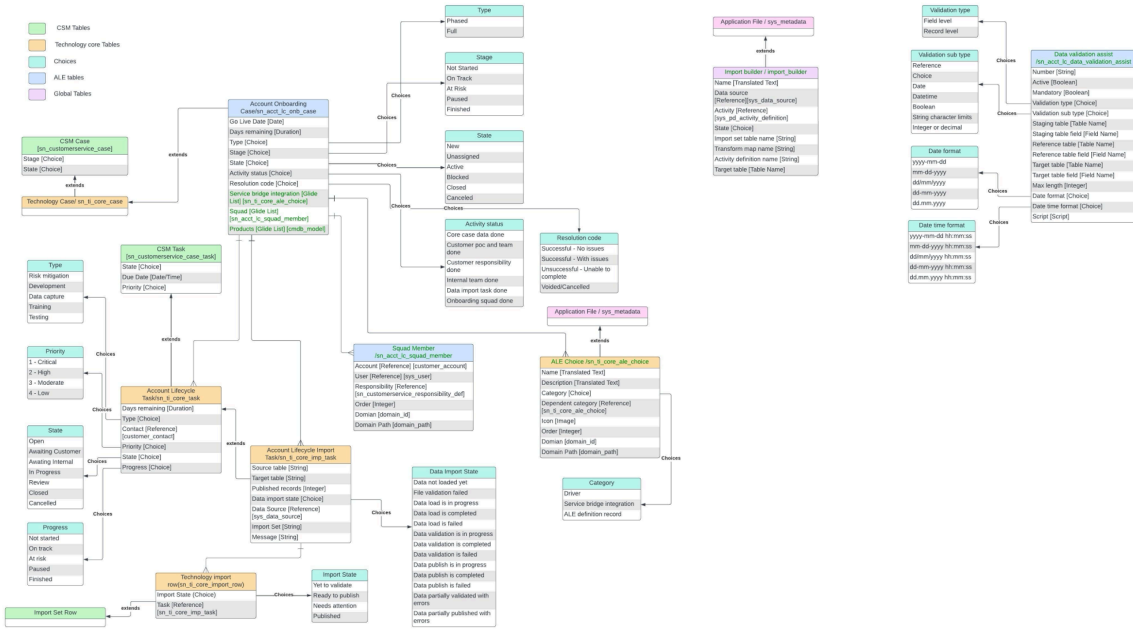
이 섹션에는 계정 온보딩 참조 정보가 포함되어 있습니다.

여기에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

- [계정 온보딩 데이터 모델](#)
- [고객 성공 역할](#)
- [도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트](#)

계정 온보딩 데이터 모델

이 섹션에서는 계정 온보딩 데이터 모델을 보여줍니다.



계정 온보딩 사용자 및 역할

다양한 계정 수명주기 이벤트 사용자와 필요한 역할 및 사용자 기준을 통해 수행할 수 있는 작업에 대한 개요입니다.

사용자 및 역할

사용자	설명	역할
온보딩 관리자	고객 온보딩부터 계정 운영개시 (Go-Live)까지 엔드 투 엔드 워크플로우를 담당합니다.	sn_acct_lc.agent
기초 데이터 분석가	임포트되는 데이터가 올바른 형식인지 확인하고 게시에 필요한 품질 표준을 충족하는지 확인하는 주제 전문가입니다.	sn_acct_lc.agent
ServiceNow 관리자/개발자	플레이북, 케이스 유형, 이메일, 변환 맵 및 기타 필요한 구성요소 구성을 담당합니다.	관리자
온보딩 연락처(고객)	온보딩 프로세스와 관련된 고객 팀 관리를 담당하는 기본 고객 연락처입니다.	sn_customerservice.customer_admin
ServiceNow 관리자/개발자(고객)	고객의 ServiceNow 인스턴스 관리 및 애플리케이션 설정을 담당합니다 서비스 브리지 .	sn_customerservice.customer_manager
기초 데이터 SME(주제 전문가)	연락처 정보 및 위치와 같은 필요한 정보를 제공해야 합니다. 데이터가 제공자 조직에서 요구하는 형식을 충족하는지 확인합니다.	sn_customerservice.customer

고객 성공 참조

이 섹션에는 고객 성공 참조 정보가 포함되어 있습니다

고객 성공 참조 정보는 다음과 같습니다.

-
- [고객 성공 역할](#)
- [고객 성공 테이블](#)
- [고객 성공 플로우](#)
- [도메인 분리 및 계정 수명주기 이벤트](#)

고객 성공 역할

와 함께 계정 수명주기 이벤트추가되는 역할 .

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_ti_core.삭제	기술 케이스 테이블 및 ALE 선택 항목의 기록에 대한 삭제 접근을 위한 역할	
sn_ti_core.admin	기술 케이스 테이블 및 ALE 선택 기록에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	성공 뷰어 역할을 통해 권한 있는 사용자는 참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 내부 시연, 성공 케이스, 점점 및 고객 성공 내의 모든 관련 작업을 볼 수 있습니다.	
sn_acct_lc.ale_success_agent	참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 내부 시연, 성공 케이스, 점점 및 고객 성공 내의 모든 관련 작업에 대한 읽기, 생성 및 업데이트 권한을 허용합니다.	
sn_acct_lc.success_play_admin	워크플로우 정의 기록에 대한 생성, 업데이트 및 삭제 액세스와 고객 성공 내 엔터티에 대한 읽기, 쓰기 및 업데이트 액세스를 허용합니다.	
sn_acct_lc.ale_success_custom	제공자 조직의 고객 성공 팀 구성원과 상호작용하기 위한 고객 역할입니다.	
sn_acct_lc.engagement_admin	참여 (sn_acct_lc_engagement) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc.success_objective_admin	성공 목표 (sn_acct_lc_success_objective) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.성공_목표_쓰기 sn_acct_lc.success_objective_delete sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc.success_outcome_admin	성공 결과 (sn_acct_lc_success_outcome) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_outcome_write sn_acct_lc.success_outcome_delete sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc.success_initiative_admin	성공 이니셔티브 (sn_acct_lc_success_initiative) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_initiative_write sn_acct_lc.success_initiative_delete sn_acct_lc.success_initiative_read
sn_acct_lc.success_case_admin	성공 케이스 (sn_acct_lc_success_case) 테이블에 대한 관리자 액세스	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_case_write sn_acct_lc.success_case_delete sn_acct_lc.success_case_read
sn_acct_lc.touchpoint_admin	접점(sn_acct_lc_touchpoint) 테이블에 대한 관리자 액세스	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.touchpoint_write sn_acct_lc.touchpoint_delete sn_acct_lc.touchpoint_read
sn_acct_lc.success_task_admin	성공 작업 (sn_acct_lc_success_task) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_task_write sn_acct_lc.success_task_delete sn_acct_lc.success_task_read
sn_acct_lc.internal_play_admin	내부 시연 (sn_acct_lc_internal_play) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.internal_play_write sn_acct_lc.internal_play_delete sn_acct_lc.internal_play_read
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	내부 시연 작업 (sn_acct_lc_internal_play_task) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.internal_play_task_write sn_acct_lc.internal_play_task_delete sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	위험 신호 (sn_acct_lc_risk_signal_issue) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.risk_signal_issue_write sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete sn_acct_lc.risk_signal_issue_read

기 계면역

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc.definition_record_creator	API 정의 기록 (sn_acct_lc_definition_record) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.definition_record_write sn_acct_lc.definition_record_delete sn_acct_lc.definition_record_read
sn_acct_lc.success_launcher_notifier	sn_acct_lc.success_launcher_notifier (성공 시작 관리자 알림) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc.risk_signal_solution_creator	위험 문제 솔루션 (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.risk_signal_solution_write sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete sn_acct_lc.risk_signal_solution_read
sn_acct_lc.squad_member_administrator	스쿼드 팀 구성원 (sn_acct_lc_squad_member) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.squad_member_write sn_acct_lc.squad_member_delete sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc.engagement_contract_creator	참여 계약 (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.engagement_contract_write sn_acct_lc.engagement_contract_delete sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	읽기/보고서 뷰	sn_ti_core_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_ti_core_ale_choice	생성/쓰기	역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다 sn_ti_core_write
sn_ti_core_ale_choice	삭제	sn_ti_core_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_engagement	삭제	sn_acct_lc.engagement_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공
sn_acct_lc_success_objective	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_objective_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_objective	생성/쓰기	sn_acct_lc.success_objective_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_objective	삭제	sn_acct_lc.success_objective_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.

기밀문서

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc_success_outcome	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.success_outcome_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_outcome	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.success_outcome_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_outcome	삭제	sn_acct_lc.success_outcome_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공
sn_acct_lc_success_initiative	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.success_initiative_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_initiative	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.success_initiative_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_initiative	삭제	sn_acct_lc.success_initiative_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_case	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.success_case_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_case	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.success_case_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_case	삭제	sn_acct_lc.success_case_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공
sn_acct_lc_touchpoint	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.touchpoint_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_touchpoint	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.touchpoint_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_touchpoint	삭제	sn_acct_lc.touchpoint_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_task	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.success_task_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_task	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.success_task_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_task	삭제	sn_acct_lc.success_task_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.internal_play_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.

기계면역

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc_internal_play	생성/쓰기	sn_acct_lc.internal_play_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play	삭제	sn_acct_lc.internal_play_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play_task	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.internal_play_task_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play_task	생성/쓰기	sn_acct_lc.internal_play_task_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_internal_play_task	삭제	sn_acct_lc.internal_play_task_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.risk_signal_issue_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	생성/쓰기	sn_acct_lc.risk_signal_issue_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_issue	삭제	sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공
sn_acct_lc_definition_record	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.definition_record_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_definition_record	생성/쓰기	sn_acct_lc.definition_record_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_definition_record	삭제	sn_acct_lc.definition_record_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	생성/쓰기	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	삭제	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	생성/쓰기	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.

기계면역

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	삭제	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_squad_member	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.squad_member_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_squad_member	생성/쓰기	sn_acct_lc.squad_member_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_squad_member	삭제	sn_acct_lc.squad_member_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	읽기/보고서 뷰	risk_signal_solution_relationship_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	생성/쓰기	risk_signal_solution_relationship_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	삭제	risk_signal_solution_relationship_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공
sn_acct_lc_data_validation_assist_create	생성	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_create인 사용자에게 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 작성 접근 허용
sn_acct_lc_data_validation_assist_read	읽기	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_read인 사용자에게 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 읽기 권한을 허용합니다.
sn_acct_lc_data_validation_assist_report_view	report_view	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_report_view인 사용자에게 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 report_view 접근 허용
sn_acct_lc_data_validation_assist_admin	삭제	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_admin인 사용자에게 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 쓰기 접근 허용
sn_acct_lc_data_validation_assist_write	쓰기	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_write인 사용자에게 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 쓰기 접근 허용

기타 제품 역할

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에게 대해 sn_acct_lc_onb_case의 days_remaining 읽기를 허용합니다.
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	읽음	역할(sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer)이 있는 사용자에게 대해 sn_acct_lc_onb_case의 go_live_date 읽기를 허용합니다.
sn_acct_lc_onb_case.제품	읽음	역할이 있는 사용자 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)에 대해 sn_acct_lc_onb_case의 제품에 대한 읽기를 허용합니다.
sn_acct_lc_onb_case.스테이지	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에게 대해 sn_acct_lc_onb_case의 스테이지에 대한 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.due_date	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에게 대해 sn_ti_core_task의 due_date 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.days_remaining	읽음	역할(sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer)이 있는 사용자에게 대해 sn_ti_core_task의 days_remaining 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.진행률	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에게 대해 sn_ti_core_task에서 진행을 위해 읽기를 허용합니다.
sn_ti_core_task.회사	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에게 대해 sn_ti_core_task의 회사에 대해 읽기를 허용합니다.

역할 이름	설명	포함하는 역할
sn_ti_core_task.우선순위	읽음	역할 (sn_customerservice.customer sn_ti_core.read)이 있는 사용자에게 대해 sn_ti_core_task에서 우선 순위에 대한 읽기를 허용합니다.
import_builder	생성	역할 import_builder_create 있는 사용자에게 대해 import_builder에서 기록에 대한 작성 권한을 허용합니다.
import_builder	쓰기	역할 import_builder_write 있는 사용자에게 대해 import_builder에서 기록에 대한 쓰기 권한을 허용합니다.
import_builder	읽음	역할 import_builder_read 있는 사용자에게 대해 import_builder의 기록에 대한 읽기 권한을 허용합니다.
sn_acct_lc.agent	테이블 및 플러그인에 액세스할 계정 수명주기 이벤트 수 있는 권한을 포함하는 온보딩 에이전트 역할입니다.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.ale_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write

고객 성공

고객 성공 테이블

이 섹션에는 고객 성공 테이블이 포함되어 있습니다.

테이블	설명
참여	제공자로서 기업 고객(계정)에 가치를 제공하는 것은 '일회성' 이벤트가 아니라 수명주기 동안 내부 및 외부의 여러 활동이 있는 여정입니다.
성공 목표	성공 목표는 제공자가 기업 고객에게 판매한 가치를 나타냅니다. 이 값은 하나 이상의 제품에 대해 정의할 수 있습니다.
성공 결과	성공 결과는 성공 목표의 측정 가능한 구성요소입니다. ServiceNow 플랫폼 내의 분석을 통해 또는 외부 공급업체 통합 도구를 통해 모니터링할 수 있습니다.
성공 이니셔티브	성공 이니셔티브는 제공자와 기업 고객이 고객의 가치 실현 여정에서 수행하고 완료하기로 동의하는 계획된 작업(워크플로우) 세트입니다.
성공 케이스	성공 케이스는 제공자가 고객 참여 활동을 지원하기 위해 취하는 계획되지 않은 일련의 작업입니다.
성공 작업	성공 작업은 성공 이니셔티브(계획됨) 또는 성공 케이스(계획되지 않음)를 지원하기 위해 제공자 또는 기업 고객이 완료해야 하는 계획되거나 계획되지 않은 작업입니다.
접점	접점은 통화 예약, 보고서 공유, 프레젠테이션 자료와 같은 대화를 캡처하고 지원합니다.

테이블	설명
내부 시연	내부 시연은 참여 수명주기와 관련된 계획되거나 계획되지 않은 작업입니다. 내부 시연에는 종종 내부 하위 작업이 필요하며 사전 정의된 활동이 있는 플레이북을 따릅니다.
내부 시연 작업	내부 시연 작업은 특정 내부 시연이 생성된 결과로 생성되는 작업입니다. 이러한 작업에는 명확한 목적이 있어야 하며 가능한 경우 플레이북 자동화 [자동, 선택 사항 또는 조건부]를 통해 생성되어야 합니다.
위험 신호 및 문제	위험 신호 및 문제는 제공자가 적절한 조치를 취할 수 있도록 참여 또는 온보딩과 관련된 위험을 기록하고 관리하는 방법입니다.
정의 기록	ALE 정의 기록은 기록을 생성하고 플레이북을 자동으로 트리거할 수 있는 성공 시연 워크플로우를 시작하는 데 사용할 수 있는 범주를 지정하는 데 사용됩니다.
성공 시작 관리자 통지자	성공 시작 관리자 알림자는 성공 플레이어의 상태를 추적합니다.
데이터 소스	상태 또는 위험 점수를 계산하기 위해 데이터를 수집하는 데 외부 소스 또는 성과 표시기를 사용할지 여부를 지정합니다.
컨텍스트	수집되는 데이터를 계약 또는 성공 결과 테이블과 연결하는 데 사용됩니다.
컨텍스트 엔진 매핑	데이터 소스를 적용할 수 있는 기록을 지정합니다.
컨텍스트 엔진 데이터	데이터 소스 및 컨텍스트 엔진 매핑을 기반으로 예약된 작업이 실행될 때 수집된 데이터는 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 저장됩니다.
약속 상태 정의	상태 정의를 설정하는 데 사용됩니다. 전역 상태 정의 또는 참여별 상태 정의를 정의할 수 있습니다.
상태 메트릭 구성	상태 점수와 각 메트릭에 지정된 가중치를 계산하는 데 사용되는 메트릭을 지정하는 데 사용됩니다.
약속 위험 정의	유형이 메트릭인 경우 메트릭, 임계치 조건, 임계치 및 적용 가능한 계약을 지정합니다. 유형이 테이블인 경우 지정된 테이블 및 조건과 일치하는 기록에 대해 위험 기록이 생성됩니다.
위험 임계치 재정의	위험 임계치 값을 재정의하려면 이 테이블에서 추가 조건을 정의할 수 있습니다.
위험 발생	범주, 소스 기록 및 참여에 대해 활성 위험이 있는 경우 위험 발생을 기록합니다.
색상 밴드	전역 수준 또는 특정 메트릭에 대한 상태 점수에 대한 색상 밴드를 구성합니다.
해당 판매된 제품	해당 판매된 제품을 계약과 연결합니다.
적용 가능한 권리	적용 가능한 권리를 계약과 연결합니다.
해당 팀 구성원	팀 구성원을 참여와 연결합니다.
해당 고객 팀	고객 팀을 계약과 연결합니다.

고객 성공 비즈니스 규칙

이 섹션에는 고객 성공 비즈니스 규칙이 포함되어 있습니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
도메인 - 도메인 설정	참여	도메인 정보를 설정합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
참여 필수 필드	참여	필수 필드를 확인합니다.
상태가 종결 또는 취소됨	참여	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
참여가 다시 열렸습니다.	참여	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성으로 표시되어 있는지 확인합니다.
약속에 대한 계정 변경 확인	참여	약속에 목표, 성공 케이스, 내부 시연 또는 위험 신호가 연결된 경우 계정 변경을 방지합니다.
약속 상위 항목 확인	참여	참여 계층 구조에서 상위 항목에 대한 순환적 관계를 방지합니다.
참여에 대한 온보딩 확인	참여	참여 계정이 온보딩 케이스의 계정과 일치하는지 확인하고 온보딩 케이스의 개시 날짜를 기준으로 개시 날짜를 설정합니다.
도메인 - 도메인 설정	성공 목표	도메인 정보를 설정합니다.
목표의 필수 필드	성공 목표	필수 필드 확인
목표에 대한 종결 확인	성공 목표	종결/취소됨을 표시하기 전에 종결 처리 정보가 채워지고 개체가 비활성 상태인지 확인합니다.
성공 목표가 다시 열렸습니다.	성공 목표	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성으로 표시되어 있는지 확인합니다.
목표에 대한 약속 변경 확인	성공 목표	목표에 연결된 결과 또는 위험 신호가 있는 경우 계약 변경을 방지합니다.
계획된 시작 및 중지 확인	성공 목표	계획된 중지 날짜가 계획된 시작 날짜 이전이 아닌지 확인합니다.
도메인 - 도메인 설정	성공 결과	도메인 정보를 설정합니다.
결과에 대한 필수 필드	성공 결과	필수 필드를 확인합니다.
결과에 대한 종결 확인	성공 결과	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
성공 결과 재오픈됨	성공 결과	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성으로 표시되어 있는지 확인합니다.
결과에 대한 객관적인 변경 확인	성공 결과	결과에 이니셔티브 또는 위험 신호가 연관되어 있으면 객관적인 변경을 방지합니다.
계획된 날짜 확인	성공 결과	계획된 중지 날짜가 계획된 시작 날짜 이전이 아닌지 확인합니다.
추적 방법 확인	성공 결과	추적에 대한 올바른 참조 필드가 채워져 있는지 확인하기 위해 추적 방법의 유효성을 검사합니다.
이니셔티브의 필수 필드	성공 이니셔티브	필수 필드를 확인합니다.
이니셔티브 종결 확인	성공 이니셔티브	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
성공 이니셔티브가 다시 열렸습니다.	성공 이니셔티브	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성화로 표시되어 있는지 확인합니다.
이니셔티브에 대한 결과 변경 확인	성공 이니셔티브	이니셔티브에 성공 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 결과 변경을 방지합니다.
SI 종결 또는 취소 후	성공 이니셔티브	종결되거나 취소된 경우 이니셔티브와 연결된 프로세스 자동화 플레이북을 취소합니다.
성공 케이스의 필수 필드	성공 케이스	필수 필드를 확인합니다.
성공 케이스의 종결 확인	성공 케이스	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
성공 케이스가 재개되었습니다.	성공 케이스	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성화로 표시되어 있는지 확인합니다.
약속 업데이트 확인	성공 케이스	성공 케이스에 연결된 성공 작업 또는 위험 신호가 있는 경우 계약 변경을 방지합니다.
점점의 필수 필드	점점	필수 필드를 확인합니다.
점점에 대한 종결 확인	점점	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
점점이 다시 열림	점점	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성화로 표시되어 있는지 확인합니다.
약속 업데이트 확인	점점	점점에 성공 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 계약 변경을 방지합니다.
성공 작업에 필요한 필드	성공 작업	필수 필드를 확인합니다.
성공 작업에 대한 종결 확인	성공 작업	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
성공 작업이 다시 열립니다.	성공 작업	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성화로 표시되어 있는지 확인합니다.
성공 작업에 대한 상위 변경 확인	성공 작업	성공 작업에 위험 신호가 연결되어 있는 경우 상위 변경을 방지합니다.
내부 시연에 필요한 필드	내부 시연	필수 필드를 확인합니다.
내부 시연이 종료되거나 취소되었습니다.	내부 시연	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
내부 시연 다시 열기	내부 시연	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성화로 표시되어 있는지 확인합니다.
내부 시연의 상위 항목은 비어 있어야 합니다.	내부 시연	모든 내부 시연에 대해 상위 항목이 비어 있는지 확인합니다.
약속 변경 확인	내부 시연	내부 시연에 내부 시연 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 계약 변경을 방지합니다.
내부 시연 작업에 필요한 필드	내부 시연 작업	필수 필드를 확인합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
내부 시연 작업이 종결되거나 취소되었습니다.	내부 시연 작업	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
내부 시연 작업 다시 열기	내부 시연 작업	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성으로 표시되어 있는지 확인합니다.
내부 시연 변경 확인	내부 시연 작업	내부 시연 작업에 위험 신호가 연결되어 있는 경우 내부 시연 변경을 방지합니다.
도메인 - 도메인 설정	위험 신호 및 문제	도메인 정보를 설정합니다.
필드 확인	위험 신호 및 문제	필수 필드를 확인합니다.
위험 신호 종결 확인	위험 신호 및 문제	종결 처리 정보를 입력하고 객체를 종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 비활성 상태로 표시해야 합니다.
위험 신호 다시 열기	위험 신호 및 문제	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 개체가 활성으로 표시되어 있는지 확인합니다.
중복 정의 기록 방지	정의 기록	두 기록이 동일한 제목과 범주를 공유하지 않도록 합니다.
도메인 - 도메인 설정	정의 기록	도메인 정보를 설정합니다.
활성 플래그 설정	정의 기록	게시된 경우 상태를 활성으로 설정하고, 그렇지 않으면 비활성으로 설정합니다.
중복 위험 신호 솔루션 방지	위험 신호 솔루션 관계	두 기록이 동일한 솔루션 기록을 공유하지 않도록 합니다.
스쿼드 팀 구성원 중복 방지	스쿼드 팀 구성원	두 기록이 동일한 사용자와 책임을 공유하지 않도록 보장
도메인 - 도메인 설정	스쿼드 팀 구성원	도메인 정보를 설정합니다.
계약 관계에 대한 중복 참여 방지	계약 관계에 대한 참여	두 기록이 동일한 참여 및 계약을 공유하지 않도록 합니다.
계약 계정 확인	계약 관계에 대한 참여	계약 계정이 참여 계정과 일치하는지 확인합니다.
계약 관계 업데이트됨	계약 관계에 대한 참여	참여의 갱신 날짜가 만료되지 않은 가장 빠른 계약 날짜로 업데이트되도록 합니다.
계약 관계 제거됨	계약 관계에 대한 참여	참여의 갱신 날짜가 만료되지 않은 가장 빠른 계약 날짜로 업데이트되도록 합니다.
게시 시 컨텍스트 확인	데이터 소스	데이터 소스를 게시할 때 하나 이상의 유효한 컨텍스트 기록이 있어야 하며, 이 기록에는 하나 이상의 컨텍스트 매핑 기록이 연결되어 있어야 합니다.
중복 데이터 소스 방지	데이터 소스	데이터 소스에는 중복된 소스와 구성이 없어야 합니다.
측정 단위 자동 채우기	데이터 소스	데이터 소스에 대해 자동으로 채워진 측정 단위입니다.
마지막 실행/다음 실행 확인	데이터 소스	데이터 소스의 마지막 실행 날짜는 다음 실행 날짜 이후가 되어서는 안 됩니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
컨텍스트에 대한 고유 소스	컨텍스트 엔진 매퍼	컨텍스트에 대한 고유한 소스가 있는지 확인합니다.
외부 소스 컨텍스트 데이터 처리	컨텍스트 엔진 데이터	외부 소스에 대한 데이터 기록을 생성할 때 연결된 데이터 소스 날짜의 마지막 실행 필드를 업데이트하고 데이터 기록의 컨텍스트 필드를 채웁니다.
외부 소스 컨텍스트 데이터 확인	컨텍스트 엔진 데이터	외부 소스가 있는 컨텍스트 엔진 날짜 기록에는 모든 필수 필드가 있어야 합니다.
소스별 고유 컨텍스트	컨텍스트	컨텍스트 기록의 매퍼는 고유해야 합니다.
중복 기록이 발견되면 중단	약속 위험 정의	유사한 기록이 이미 있는 경우 중단합니다.
잘못된 템플릿인 경우 중단	약속 위험 정의	위험 정의에 설정된 위험 템플릿이 잘못되면 중단합니다.
중복 기록이 발견되면 중단	위험 임계치 재정의	유사한 기록이 이미 있는 경우 중단합니다.
위험 정의에 대한 컨텍스트 매퍼가 없는 경우 중단합니다.	약속 위험 정의	위험 정의가 테이블 유형이고 위험 정의에서 소스로 선택한 테이블과 컨텍스트로 계약을 가진 활성 매퍼가 없는 경우 중단합니다.
색상 또는 범위 확인에 실패하면 중단합니다.	색상 밴드	동일한 유형의 기록에 대해 중복된 색상이 존재하거나 최대값이 최소값보다 작거나 주어진 최소값-최대값 범위가 이미 같은 형식의 다른 기존 기록과 겹치는 경우 중단합니다.
전역 최소-최대 범위가 유효하지 않은 경우 중단	색상 밴드	전역 밴드의 최소값이 0보다 작고 최대값이 100보다 크면 중단합니다.
# 전역 상태 정의를 1로 제한	약속 상태 정의	시스템에 최대 1개의 전역 상태 정의가 있는지 확인합니다.
고유한 약속 상태 정의	약속 상태 정의	각 상태 정의가 고유한지 확인합니다.
상태 정의 구성 가중치의 합계 확인	약속 상태 정의	상태 정의 합계가 100인 상태 정의 매트릭 구성을 모두 검사합니다.
게시된 상태 정의에 대한 생성 중단	상태 매트릭 구성	사용자는 게시된 상태 정의에 대한 상태 매트릭 구성을 생성할 수 없어야 합니다.
고유한 상태 매트릭 구성 확인	상태 매트릭 구성	상태 정의에 대한 매트릭 구성은 데이터 소스와 중복될 수 없음
마지막 점점 업데이트	점점	계약 테이블의 last_touchpoint 필드 업데이트
삭제에 대한 마지막 점점 업데이트	점점	계약 테이블의 last_touchpoint 필드 업데이트
중복 권리 방지	해당 권리	유사한 기록이 이미 있는 경우 중단합니다.
중복 판매된 제품 방지	해당 판매된 제품	유사한 기록이 이미 있는 경우 중단합니다.
중복된 고객 팀 방지	해당 고객 팀	유사한 기록이 이미 있는 경우 중단합니다.
중복 계정 팀 방지	해당 고객 팀	유사한 기록이 이미 있는 경우 중단합니다.

고객 성공 플로우

이 섹션에는 고객 성공 플로우가 포함되어 있습니다.

플로우	설명
ALE에서 플로우 실행 및 알림 전송	고객의 하위 플로우를 트리거하고 알림을 보내는 상위 플로우입니다.
ALE 실행 플로우 작업	하위 플로우를 트리거하는 스크립트가 포함된 작업입니다.
자문 세션: 아키텍처 최적화	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
자문 세션: 전략 평가	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
ALE 지식 문서 첨부 - Service Bridge	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
평가: 분기별 NPS 설문 조사 및 검토	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
위험 신호 및 문제 기록 생성	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
고객 경험 디지털 트랜스포메이션 - 표준	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
고객 경험 디지털 트랜스포메이션 목표	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
레거시 비용 제거	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
레거시 비용 목표 제거	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
비즈니스 속도 활성화	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
친환경 플레이로 이동	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
내부 파트너 구현 검토	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
제품 구현 검토 및 권장 사항	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
제품 개념 증명	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.

플로우	설명
책임 연락처	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
후속 조치 예약됨	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
다음 분기별 비즈니스 검토 설정	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.