



Yokohama Événements du cycle de vie des comptes

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

Traduction automatique

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

Sommaire

Événements du cycle de vie des comptes.....	4
Explorer Événements du cycle de vie des comptes.....	4
Activer Événements du cycle de vie des comptes.....	5
Embauche de compte.....	7
Exploration de l'intégration du compte.....	8
Configuration de l'intégration du compte.....	10
Utilisation de l'intégration du compte.....	27
Témoignages des clients.....	35
Explorer les témoignages des clients.....	36
Configurer la réussite des clients.....	42
Utilisation de Témoignages des clients.....	91
Référence Événements du cycle de vie des comptes.....	112
Séparation de domaine et Événements du cycle de vie des comptes.....	112
Référence d'intégration du compte.....	114
Référence de témoignages des clients.....	115

Événements du cycle de vie des comptes

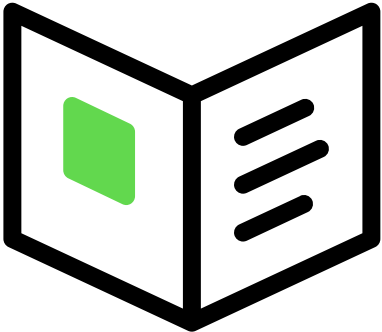
L'application ServiceNow® Événements du cycle de vie des comptes permet aux fournisseurs de services de rationaliser, d'automatiser et de mesurer les workflows critiques tout au long du parcours client de l'entreprise, de l'intégration à l'adoption en passant par les renouvellements.

Cette courte vidéo est une introduction à l'application Événements du cycle de vie des comptes.

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

En intégrant l'automatisation des flux de travail dans la gestion de la réussite client, Événements du cycle de vie des comptes les fournisseurs aident les fournisseurs à améliorer l'expérience client, à accélérer le délai de rentabilisation et à maximiser le retour sur investissement. Il favorise également une collaboration transparente entre les équipes de comptes, de vente et de livraison, le tout au sein de l'unité Now Platform unifiée.

Commencez

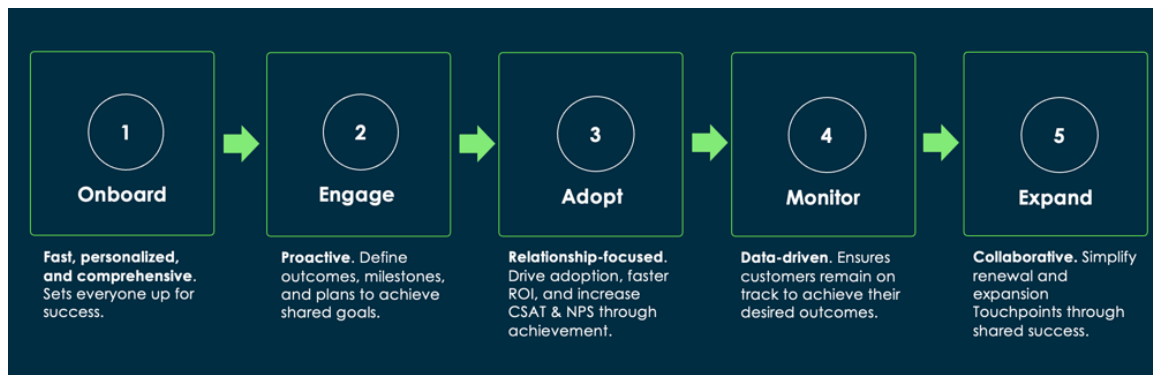
Explorer les événements de cycle de vie du compte	Embauche de compte	Témoignages des clients
		
En savoir plus sur l'application Événements du cycle de vie des comptes	Définissez une expérience d'intégration structurée et reproductible avec le playbook préconfiguré.	Suivez les objectifs de réussite et les résultats, aidez à atténuer les risques et identifiez les opportunités d'expansion et de renouvellement.

Traduction automatique

Explorer Événements du cycle de vie des comptes

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

Le diagramme suivant montre les différentes tâches impliquées dans le cycle de vie de la gestion des témoignages des clients qui peuvent être gérées par cette application.



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

- **Intégration** : comprenez les besoins et les attentes des clients et définissez un workflow reproductible et transparent qui peut être suivi pendant le processus d'intégration.
- **Engagement** : suivez les objectifs de réussite et les jalons, et assurez-vous que les résultats sont atteints.
- **Adoption** : Positionnez comment tirer le meilleur parti des produits disponibles et prenez des mesures pour améliorer l'utilisation des produits.
- **Surveillance** : surveillez l'utilisation des produits et services ainsi que d'autres mesures clés telles que les indicateurs clés de performance et identifiez les opportunités de renouvellement et d'expansion.
- **Expansion** : Aider les équipes de vente et de compte à identifier les opportunités de renouvellement et d'expansion.

Fonctionnalités de Événements du cycle de vie des comptes

- **Embauche de compte**: créer une expérience d'intégration structurée tout en permettant la collaboration et la transparence avec les personnes concernées internes et externes pendant le processus d'intégration.
- **Témoignages des clients**: suivre les objectifs de réussite, les résultats, aider à atténuer les risques et identifier les opportunités d'expansion et de renouvellement.

Activer Événements du cycle de vie des comptes

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Modules d'extension pour les événements de cycle de vie de compte

Module d'extension	Description
Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes

Modules d’extension pour les événements de cycle de vie de compte (suite)

Module d'extension	Description
	les entités en aval susceptibles d’avoir un impact sur leur fonctionnement.
Playbook Experience [com.playbook_experience]	Vous permet de personnaliser l’expérience utilisateur Playbook par défaut pour créer le workflow du processus business souhaité.
Éléments connexes de l’enregistrement connectés [com.snc.sn_record_related_items_connected]	Active les éléments connexes de l’enregistrement.
Playbooks pour Gestion du service clientèle [com.sn_csm_playbook]	Guider les agents du service clientèle à travers les différentes tâches de résolution des problèmes des clients et visualiser l’ensemble du cycle de vie à travers des processus divers et cloisonnés.
Cœur de la technologie [com.sn_ti_core]	Extensions verticales Gestion du service clientèle de l’industrie technologique.
Expérience de décisions guidées [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Active les types d'activités, les définitions et les composants d'interface utilisateur pour l'affichage de décisions guidées dans un playbook de l'espace de travail.
Types de tickets du service clientèle [com.snc.csm_case_types]	L’activation de ce module d’extension permet à l’administrateur système de créer et de gérer les types de tickets.
Recherche d’enregistrement [com.snc.sn_record_lookup]	Composant de recherche d’enregistrement utilisé pour rechercher et lier facilement un enregistrement à partir d’une table.
Moteur de contexte de données [com.sn_data_ctx_engine]	Permet de créer, de mesurer des mesures et de les résoudre dans un contexte spécifique (tel que les engagements de réussite) au sein de la plateforme.
Réunions aux points de contact [com.sn_meeting_mgmt]	Permet la création et la gestion de réunions ponctuelles ou récurrentes avec les clients dans l’enregistrement du point de contact.
Gestion des documents [com.snc.platform_document_management]	Permet aux responsables de la réussite des clients de stocker des documents complexes qui peuvent être enregistrés en tant que pièces jointes ou dans la base de connaissances.
Feuille de route [sn_roadmap]	Permet au responsable de la réussite client de voir et de planifier la feuille de route des initiatives de réussite liées aux objectifs de réussite et aux résultats.

Procédure

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

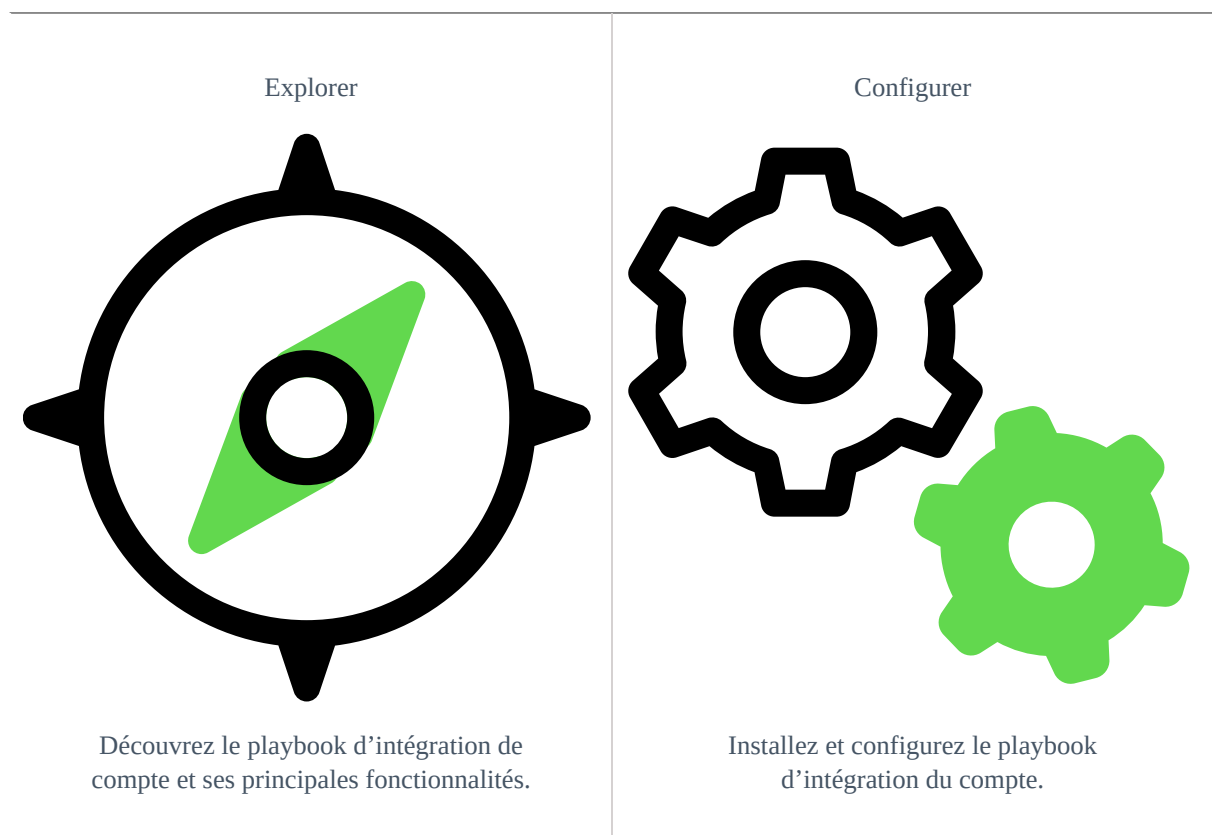
i Remarque :

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

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

Embauche de compte

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



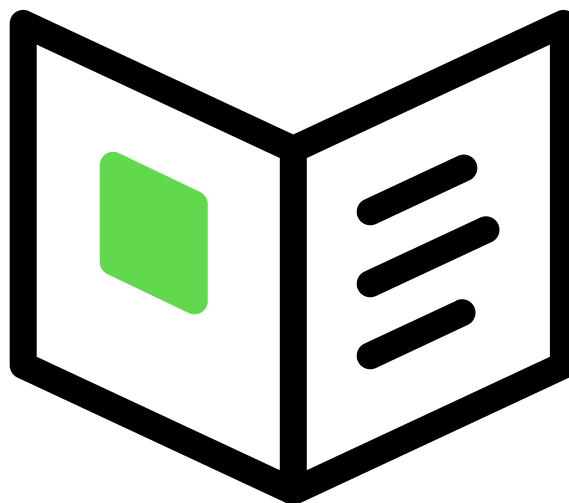
Traduction automatique

Utiliser



Utiliser le playbook pour intégrer des clients

Référence



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

Traduction automatique

Exploration de l'intégration du compte

La solution d'intégration de compte permet aux fournisseurs du secteur technologique de définir une expérience d'intégration structurée et reproductible. Il permet la collaboration, la transparence et la perspicacité à la fois pour les membres du personnel interne et les clients externes impliqués dans le processus d'intégration.

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

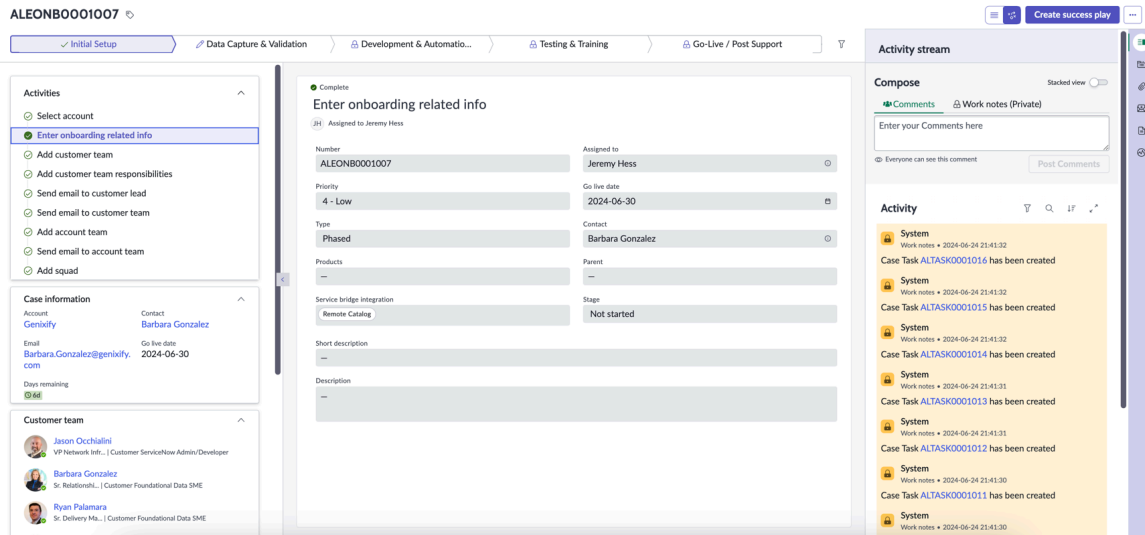
L'intégration du compte comprend les éléments suivants :

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

Manuel d'intégration de compte

Le playbook d'intégration de compte comporte des activités préconfigurées pour faciliter l'amorce de la création de l'expérience d'intégration. Dans le playbook, il existe cinq activités principales qui peuvent être réutilisées pour créer un certain nombre d'actions

dans l'ensemble du workflow. Le playbook sert de modèle et peut être configuré par les fournisseurs de services pour répondre à leurs besoins professionnels.



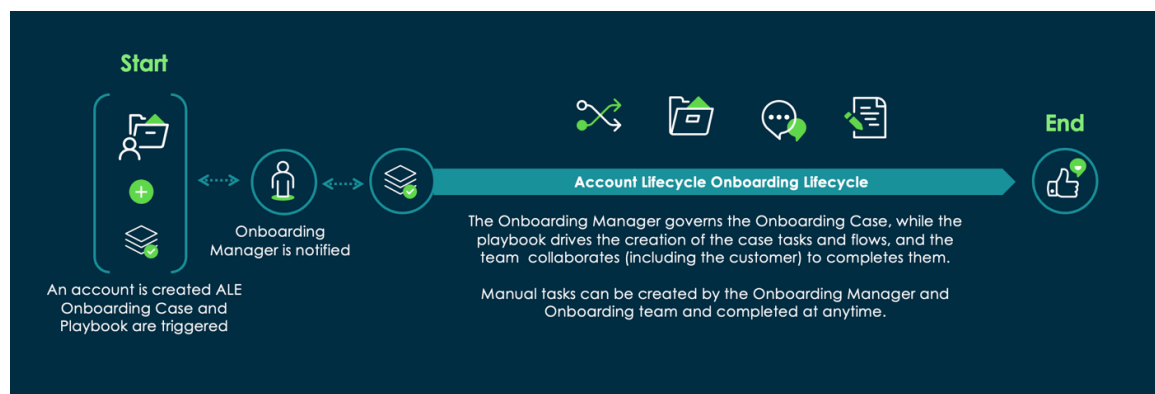
Le playbook visualise un workflow dans une vue simple et axée sur les tâches. Le workflow pour le playbook d'intégration de compte est créé à l'aide du Concepteur d'automatisation de processus et peut être configuré en fonction de vos besoins. Consultez [Configurer le playbook d'intégration de compte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

Lorsque vous marquez une activité comme terminée dans une étape, vous passez à l'activité suivante. Vous pouvez enregistrer une activité à tout moment et revenir au playbook plus tard. Une fois que vous avez terminé toutes les activités d'une voie, vous passez à la voie suivante. Lorsque vous terminez les activités et les voies, l'état est reflété dans le panneau latéral contextuel. Un journal d'activité dans le panneau latéral contextuel affiche toutes les données que vous avez saisies pour chaque activité. Pour en savoir plus sur les playbooks, reportez-vous à la section [Playbook layout and features](#).

Workflow d'intégration de compte

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

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



Configuration de l'intégration du compte

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

Cette section couvre les points suivants :

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

Configurer le playbook d'intégration de compte

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

Remarque :

Certaines fonctionnalités du playbook d'intégration de compte ne fonctionnent pas correctement. Pour résoudre ce problème, vous devez installer Expérience de playbook 26.1.2 à partir de .ServiceNow Store . Pour en savoir plus sur les problèmes, consultez [KB1651378](#) .

Un ticket d'embauche de compte est créé de deux manières :

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

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

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

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

- [Configuration initiale](#)
- [Capture et validation des données](#)
- [Développement et automatisation](#)
- [Test, formation et mise en service](#)

Créer un ticket d'intégration de compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Tickets pour l'intégration du compte > Tout**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
Le playbook d'intégration de compte est lancé. Vous pouvez configurer les différentes activités et créer le ticket d'intégration du compte. Consultez [Configurer le playbook d'intégration de compte](#) pour en savoir plus.

Configuration initiale

Cette phase est destinée à recueillir les informations initiales nécessaires pour réussir l'intégration d'un client. Par exemple, la collecte d'informations de base telles que le responsable d'intégration, le contact client clé, les parties prenantes internes et externes, leurs responsabilités, etc.

Activité	Détails
Sélectionner un compte	Lorsque vous sélectionnez le compte client, un nouveau ticket d'intégration de compte est généré. i Remarque : Si le ticket d'intégration du compte a été généré à partir d'un ticket, ce champ est renseigné automatiquement. Cliquez sur Continuer pour accéder à l'activité suivante.
Saisir des informations liées à l'intégration	L'activité suivante du playbook consiste à recueillir des informations relatives à l'intégration. Les champs obligatoires à renseigner sont les suivants : • Affecté à : sélectionnez l'agent du fournisseur qui travaille sur ce ticket. • Pont de services intégration : sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Non requis : aucune intégration n'est Pont de services requise. ○ Catalogue distant : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de catalogue distant est requise. ○ Tâche à distance : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de tâche à distance est requise.

Activité	Détails
	○ Synchronisation des données de base : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de synchronisation des données de base est requise. • Type : sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Par phase : une partie spécifique du processus d'intégration de ce client est gérée via ce Événements du cycle de vie des comptes ticket d'intégration. ○ Complet : l'ensemble du processus d'intégration pour ce client se fait par ce Événements du cycle de vie des comptes ticket d'intégration. • Spécifiez la date de mise en service et sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'activité suivante. i Remarque : Le champ État est défini sur Nouveau pour un nouvel enregistrement. Si ce champ est mis à jour, le champ Étape est automatiquement mis à jour en fonction du mappage prédéfini. Ce mappage est également disponible pour les tâches de ticket d'intégration de compte entre les champs Progression et État. Consultez Mappage de champs pour les tickets d'intégration de compte et les tâches de ticket pour en savoir plus.
Ajouter une équipe du client	Ajoutez les contacts client qui travailleront sur le ticket d'intégration du compte. • Entrez le prénom, le nom, l'adresse e-mail et cliquez sur Ajouter pour créer un nouveau contact client. • Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.
Ajouter des responsabilités de l'équipe du client	Affectez des responsabilités à chacun des contacts client qui ont été ajoutés. • Sélectionnez le contact que vous avez ajouté à l'étape précédente. • Dans le champ Responsabilité, sélectionnez l'un des rôles utilisateur prédéfinis et cliquez sur Ajouter pour affecter la responsabilité du contact client. • Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.

Activité	Détails
	Lorsque cette étape est terminée, deux e-mails sont générés automatiquement. Le premier e-mail identifie le point de contact principal pour le ticket d'intégration du compte. Le deuxième e-mail identifie les membres clés de l'équipe participant au processus d'intégration.
Ajouter une équipe du compte	Ajoutez et affectez des responsabilités aux membres de l'équipe interne (fournisseurs de service) qui travaillent sur le ticket d'intégration du compte. Cela inclut l'administrateur ServiceNow qui gère le ticket. Une fois le compte ajouté, un e-mail est envoyé à tous les membres de l'équipe. • Sélectionnez un rôle d'utilisateur prédéfini dans le champ Responsabilité. • Sélectionnez un utilisateur auquel ce rôle est affecté et cliquez sur Ajouter pour affecter une responsabilité au membre de l'équipe. • Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l'activité suivante. i Remarque : Par défaut, toutes les tâches du playbook sont affectées à l'administrateur du ServiceNow fournisseur.
Ajouter une équipe	Ajoutez les membres de l'équipe qui seront impliqués dans l'achèvement du ticket d'intégration et d'autres activités. Il s'agit d'une activité facultative. Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.

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

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

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

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

État	Étape
Nouvelle	Non démarré, À risque
Non affecté	Non démarré, À risque
Actif	Dans les temps, En danger
Bloqué	En pause, À risque

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

État	Étape
Fermé	Terminé
Annulé	Terminé

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

Mappage de tâche de ticket d'intégration de compte entre les champs État et Progression

État	Progression
Ouvert	Non démarré
En attente du client	En pause, À risque
En attente interne	En pause, À risque
En cours	Dans les temps, En danger
Réviser	Dans les temps, En danger
Fermé	Terminé
Annulé	Terminé

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

Capture et validation des données

Cette phase est destinée à rassembler les informations nécessaires sur le compte, telles que les contacts d'assistance, les emplacements, les produits vendus, les droits, etc.

Étape	Activité
Capture et validation des données	Dans cette tâche, sélectionnez le type d'activité effectué : • Capture de données : désigne les données importantes importées dans le système. • Atténuation du risque : désigne un risque associé à l'intégration de ce client qui doit être géré. • Développement : suit une action de développement interne ou externe requise. • Formation : désigne une activité de formation requise avant la date de mise en service. • Test : désigne une activité de test requise avant la date de mise en service.

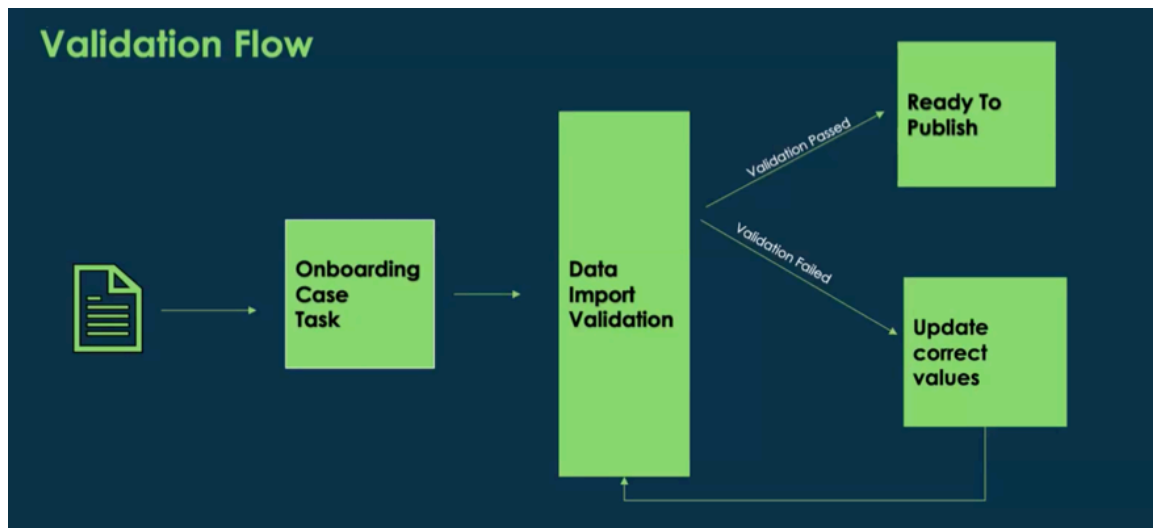
Étape	Activité
	Les tables par défaut suivantes sont disponibles avec le système de base : • Contacts du client • Emplacement • Droit de service • Élément de base d'installation • Relation d'adresse du compte • Contrat • les produits vendus • Base d'installation : produits vendus M2M Des conditions personnalisées ont été définies et les valeurs de champ dans ces tables comme la table source, la table cible et la source de données sont renseignées automatiquement dans chacune de ces tables. Vous pouvez utiliser ces flux en important directement des données dans ces tables et les publier lorsqu'elles sont prêtes. Pour plus d'informations sur l'importation de données dans ces tables, reportez-vous à la section Importer des données dans le playbook d'intégration de compte. Ces tables ont été configurées avec des conditions spécifiques et les valeurs de champ ont été renseignées automatiquement. Vous pouvez modifier ces tables, ajouter de nouvelles tables et activités en fonction de vos besoins à l'aide du concepteur d'automatisation de processus. Consultez Configurer la validation des données à l'aide de la table Assistant de validation des données pour en savoir plus.

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

Flux de validation des données pour l'intégration du compte

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

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



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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Événements de cycle de vie du compte > Prise en charge de l'assistant de validation des données > Assistant de validation des données**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir l'enregistrement de l'assistant de validation des données.

3. Sélectionnez le type de validation qui peut être au niveau du champ ou de l'enregistrement.
4. Pour le type de validation au niveau du champ, vous pouvez sélectionner l'un des sous-types de validation suivants :
 - Référence : sélectionnez les champs Table de référence, Table de référence, Table intermédiaire et Table intermédiaire. Spécifiez les champs de référence dans la table intermédiaire. Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Lorsque vous définissez un champ de référence, une relation est créée entre les deux tables.
 - Choix : sélectionnez le champ Table cible, Table cible, Table intermédiaire et Table intermédiaire. Utilisé pour valider si la valeur spécifiée dans Excel est présente.
 - Date : sélectionnez le format de date, la table intermédiaire et le champ Table intermédiaire.
 - Date/heure : sélectionnez le format de date et d'heure, la table intermédiaire et le champ Table intermédiaire.
 - Booléen : sélectionnez les champs Table intermédiaire et Table intermédiaire. Recherche un résultat vrai ou faux.
 - Limites de caractères de chaîne : spécifiez le champ Longueur maximale, Table intermédiaire et Table intermédiaire. Utilisé pour valider si la longueur de la chaîne ne dépasse pas la limite spécifiée.
 - Nombre entier ou décimal : spécifiez la table intermédiaire et le champ de la table intermédiaire. Utilisée pour valider si le champ est un nombre entier ou décimal.
5. Cochez la case **Obligatoire** pour spécifier si une condition de validation est obligatoire.
6. Pour le type de validation au niveau de l'enregistrement, vous pouvez définir des scripts personnalisés pour valider les enregistrements de la table intermédiaire.
Voici un exemple de script de validation.

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

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

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

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

Avant de commencer

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

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Événements de cycle de vie du compte > Prise en charge de l'assistant de validation des données > Générateur d'importation**.

2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Dans l'onglet **Créer un modèle**, saisissez le nom et sélectionnez le dans la *Target table* liste déroulante.

4. Cliquez sur l'icône Pièces jointes, chargez un modèle Excel et cliquez sur **Continuer**.

Remarque :

Les noms d'étiquettes du modèle joint doivent correspondre aux noms de champs de la table cible.

5. Dans l'étape Source de données, vous pouvez modifier la valeur par défaut *Import set table name* et cliquer sur **Continuer**.

La source de données est créée et affichée dans l'onglet Source de données de la liste connexe. Cliquez sur le *Name* lien pour afficher la source de données. Notez que le champ Nom affiche le nom de la source de données avec le préfixe *ALE_DS* suivi du nom de la table de jeu d'importation. Le nom interne de la table de jeu d'importation s'affiche également.

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

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

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

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

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

8. À l'étape d'activité Playbook, accédez à l'onglet Vues de l'interface utilisateur dans la liste connexe. Notez les deux vues de listes qui ont été créées. Ces listes apparaissent à l'étape Importation de données du playbook d'intégration du compte.

9. Cliquez sur **Continuer** et accédez à l'onglet Définition d'activité dans la liste connexe. Notez qu'une nouvelle définition d'activité a été créée et que le processus du générateur d'importation est maintenant terminé.

Que faire ensuite

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

Ajouter la tâche d'importation de données

Ajoutez la tâche d'importation de données que vous avez configurée au **processus d'intégration du cycle de vie des comptes** défini dans le Concepteur d'automatisation de processus.

1. Accédez à la **Tout > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le **processus d'intégration du cycle de vie du compte**.
3. Accédez à la voie Capture et validation des données et sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionnez **Événements de cycle de vie de compte**, puis **Créer et afficher un enregistrement de tâche technique**.
5. Sélectionnez l'icône **Modifier** sur la tâche nouvellement ajoutée pour afficher les propriétés.
6. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**, puis sélectionnez **Avancé**.
7. Dans l'onglet Général, saisissez le nom et la description de l'étiquette.
8. Dans le champ Quand commencer, sélectionnez **Avec le précédent**. Cette option vous permet d'exécuter toutes les activités de la tâche en parallèle.
9. Sélectionnez l'onglet Automatisation et, dans la section Entrées, saisissez les éléments suivants :
 - Table : table pour laquelle l'enregistrement est créé. Sélectionnez **Tâche d'importation du cycle de vie du compte (sn_ti_core_imp_task)**.
 - Conditions d'annulation : spécifiez les conditions qui doivent être remplies avant que la tâche ne passe à l'état Annulé.
 - Conditions fermées : spécifiez les conditions qui doivent être remplies avant que la tâche ne passe à l'état Fermé.
 - Ticket d'intégration : sélectionnez le déclencheur d'enregistrement de ticket d'intégration de compte pour associer cet enregistrement au ticket d'intégration du compte.
 - Vue d'enregistrement : nom de la vue de formulaire à afficher dans le Événements du cycle de vie des comptes playbook. Entrez `tech_pad_imp_task_view` ici.
 - Nom de la responsabilité : sélectionnez le rôle d'utilisateur Developer/Admin ServiceNow dans la liste. Ce rôle est affecté aux membres de l'équipe interne (définis dans la tâche Affecter des responsabilités d'équipe interne de l'étape **Initier** du playbook). Voir [Configurer le playbook d'intégration de compte](#) pour plus de détails). Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer la tâche d'importation de données.
10. Sélectionnez **Ajouter un champ** et entrez les données dans les champs suivants à partir de la table Tâche d'importation Événements du cycle de vie des comptes .
 - Table source : ajoutez le nom interne de la table intermédiaire. Par exemple, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - Table cible : ajoutez le nom interne de la table cible. Par exemple, `cmn_location`.
 - Source de données : sélectionnez la source de données. Par exemple, `cmn_location_template.xlsx`.
 - État d'importation des données : la valeur par défaut est définie sur 1 (données pas encore chargées).
 - État : l'état par défaut est défini sur 1 (Ouvert).
 - Type : sélectionnez `data_capture`.

- Compte : sélectionnez le ticket d'intégration de compte associé à la tâche de ticket.
- Parent : sélectionnez l'enregistrement parent associé au ticket d'intégration du compte.
- Visible pour le client : définissez ceci **sur Faux**.

Entrez l'objet et la description selon vos besoins, puis sélectionnez **Terminé**

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

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

Importer des données dans le playbook d'intégration de compte

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

Avant de commencer

- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir terminé la première étape dans le Événements du cycle de vie des comptes playbook, vous pouvez poursuivre avec l'étape **de capture et de validation des données**. Dans la section d'en-tête, vous pouvez voir le nom du compte, la personne à laquelle il est affecté, les jours restants, l'état du compte et l'état de l'importation des données. Plusieurs tables par défaut ont été configurées avec le système de base.

Pour importer des données dans ces tables par défaut, procédez comme suit :

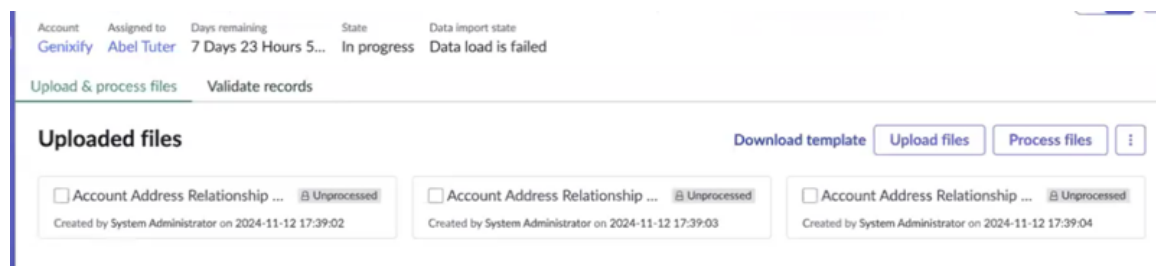
Procédure

1. Dans l'onglet *Télécharger et traiter les fichiers*, cliquez sur **Télécharger des fichiers**.
2. Dans la fenêtre Télécharger des fichiers, cliquez sur **Ajouter un fichier**, sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Télécharger**.

i Remarque :

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

Le fichier chargé apparaît dans la page Charger et traiter le fichier.



Vous pouvez charger plusieurs fichiers. Pour chaque fichier chargé, le nom du fichier, la date à laquelle il a été chargé, la personne qui a téléchargé le fichier et l'état du chargement (non traité) s'affichent.

3. Sélectionnez un ou plusieurs fichiers à charger, puis cliquez sur **Traiter les fichiers**.

Si l'un des fichiers en cours de chargement contient des erreurs de validation, aucun des fichiers n'est chargé dans la table intermédiaire et un message d'erreur s'affiche. Vous devez corriger toutes les erreurs avant de télécharger les fichiers. S'il n'y a pas d'erreurs de validation, vous verrez un message indiquant que les fichiers sont en cours de téléchargement et une fois le processus terminé, le statut de téléchargement passe à *Traité*.

4. Accédez à l'onglet *Valider les enregistrements*.
5. Lorsque les données ont été validées avec succès ! Veuillez vérifier la table intermédiaire. Le message s'affiche, les enregistrements sont déplacés vers l'un des états suivants :
 - Prêt pour publication : les enregistrements ne comportent aucune erreur de validation et peuvent être publiés.
 - À surveiller : les enregistrements dans cet état présentent des problèmes qui doivent être résolus.
 - Toujours à valider : les enregistrements dans cet état n'ont pas été validés.
6. Examinez les enregistrements dans l'état *Needs attention*, vérifiez les informations dans la colonne Commentaire et modifiez l'enregistrement si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Après avoir modifié l'enregistrement, accédez à la *Yet to validate* liste, puis cliquez sur *Validate*.
8. Lorsque tous les enregistrements sont dans la *Ready to publish* liste, sélectionnez les enregistrements à publier, puis cliquez sur **Publier**.

Remarque :

- Si vous importez plusieurs fichiers à la fois, le processus d'importation de données peut ralentir.
- Pendant que les données sont en cours de validation, vous pouvez cliquer sur **Ajouter plus** pour importer plus de fichiers et les traiter en parallèle.
- Si les données importées sont corrompues ou comportent plusieurs erreurs, sélectionnez **Redémarrer**. Cette action efface toutes les données de la table intermédiaire et redémarre le processus depuis le début. Les données de l'État *Ready to publish* seront également effacées.
- Cliquez sur l'icône bascule **Afficher les détails** pour afficher les détails de l'enregistrement.
- Cliquez sur **Fermer la tâche**. Saisissez les notes de fermeture et cliquez sur **Fermer la tâche**. Le champ État est mis à jour sur *Fermé*, le champ Progression est mis à jour sur **Terminé** et la tâche d'importation de données est fermée.

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

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cette tâche d'importation de données. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de ce ticket d'intégration. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement et démarrer la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.

- Ouvrez le flux Activité et sélectionnez **E-mail** dans la liste déroulante Plus. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

i Remarque :

Vous ne pouvez envoyer des e-mails qu'aux membres de l'équipe associés au compte.

Développement et automatisation

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

Étape	Activité	Détails
Développement et automatisation		Les activités suivantes sont disponibles avec le système de base : • Configuration des relations de comptes • Définir des calendriers de maintenance • Créer des SLA et des offres de processus • Reporting • Développement de catalogue (général) • Travail connexe i Remarque : Si vous avez sélectionné l'une Pont de services des options d'intégration à l'étape de configuration initiale, les activités pertinentes s'affichent et vous pouvez les configurer selon vos besoins. Il s'agit de tâches de démonstration qui peuvent être configurées en fonction de vos besoins. Vous pouvez ajouter ou supprimer des tâches et les modifier selon vos besoins. Dans l'activité Travail connexe, vous pouvez créer des tâches ad hoc si nécessaire. Pour en savoir plus sur les tâches de configuration simples, reportez-vous Configurer des tâches de playbook simples Événements du cycle de vie des comptes à la section .

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

Test, formation et mise en service

Ces deux phases visent à s’assurer que les clients ont été impliqués dans les tests et ont reçu une formation adéquate. Cela garantit que toutes les étapes sont terminées avant la date de mise en service.

Étape	Activité	Détails
Test et formation		Les tâches suivantes sont disponibles avec le système de base : • Demande de changement de mise en service • Planifier et terminer les communications de mise en service • Planifier et terminer la formation • Exécuter la formation Cliquez sur Marquer comme terminé pour passer à l’étape suivante.
Mise en service/ Post assistance		Ticket d’assistance de mise en service Le ticket principal concernait les problèmes d’intégration résultant de la mise en service. L’équipe d’intégration travaillera avec les équipes appropriées pour résoudre tous les problèmes en suspens.

Une fois le ticket d’intégration du compte créé, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

- Cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de ce ticket d’intégration. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s’affiche avec un lien vers l’enregistrement de ce ticket d’intégration. Cliquez sur **Ouvrir l’enregistrement** pour ouvrir l’enregistrement et démarrer la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d’activité.
- Cliquez sur **Créer un jeu de réussite** pour créer des actions automatisées qui doivent être effectuées au cours d’un cycle de vie d’engagement. Consultez [Créer un jeu de réussite](#) pour en savoir plus.
- Ouvrez le flux Activité et sélectionnez **E-mail** dans la liste déroulante Plus. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

i Remarque :

Vous ne pouvez envoyer des e-mails qu’aux membres de l’équipe associés au compte.

Fermer ou annuler un ticket d’intégration de compte

Vous pouvez fermer ou annuler un ticket d’embarquement de compte et toutes les activités connexes.

Traduction automatique

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et cliquez sur l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les tickets d'intégration** et ouvrez le ticket d'intégration que vous souhaitez annuler.
3. Cliquez sur les **détails de l'enregistrement** pour afficher le formulaire de ticket d'intégration du compte.
4. Pour annuler le ticket d'intégration du compte, procédez comme suit :
 - Changez l'état sur **Annulé**. Un message contextuel vous demandant de confirmer l'annulation s'affiche. Cliquez sur **Oui** pour confirmer. Le code de résolution est automatiquement mis à jour sur *Annulé*.
 - Assurez-vous que tous les champs obligatoires sont remplis et cliquez sur **Enregistrer**. Le ticket d'intégration du compte est annulé.
5. Pour fermer le ticket d'intégration du compte, procédez comme suit :
 - Changez l'état sur **Fermé**.
 - Sélectionnez le code de résolution dans la liste déroulante :
 - Réussi : aucun problème
 - Réussi : avec des problèmes
 - Échec : impossible de terminer
 - Invalidé/Annulé
 - Assurez-vous que les autres champs obligatoires sont remplis et cliquez sur **Enregistrer**. Le ticket d'intégration du compte est annulé.

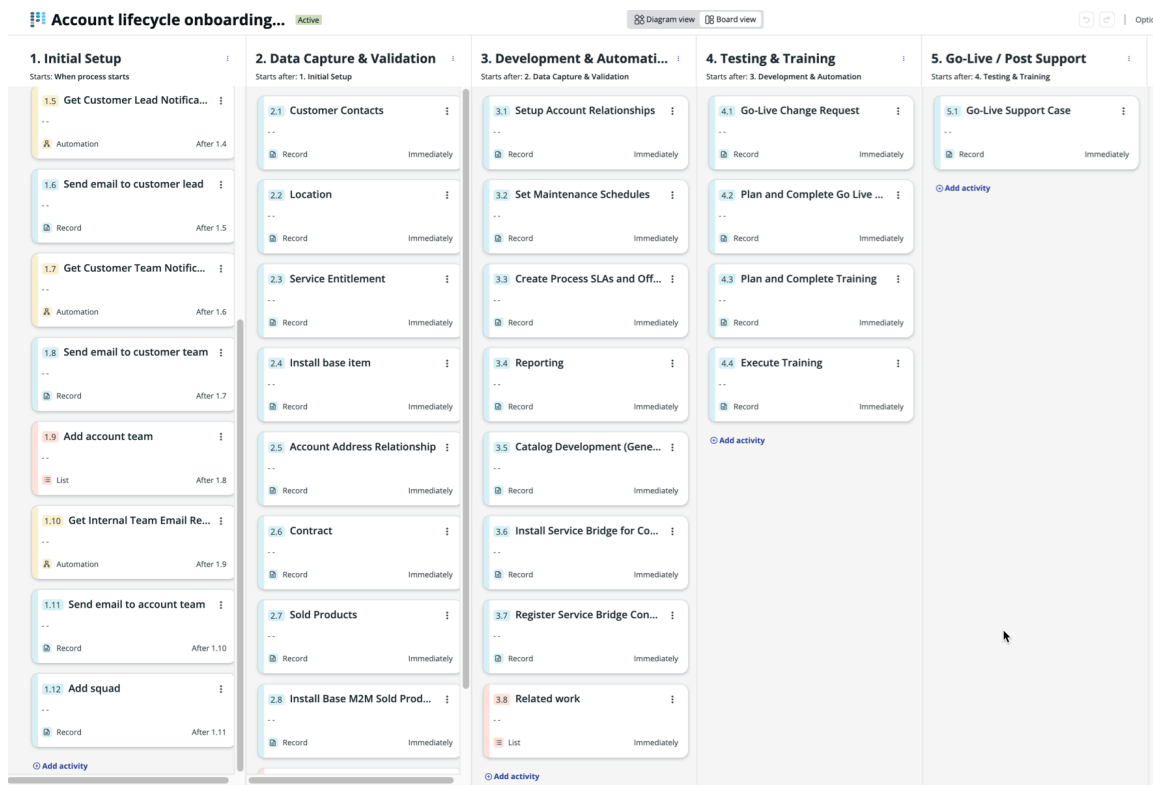
**Remarque :**

Avant de fermer un ticket d'intégration de compte, vous devez fermer ou annuler les tâches de ticket d'intégration de compte connexes. Si une tâche enfant associée est toujours ouverte, un message d'avertissement s'affiche. Vous devez d'abord fermer ou annuler les tâches enfants, puis fermer le ticket d'intégration du compte.

Configurer le playbook d'intégration de compte à l'aide de Playbooks

Utilisez Playbooks dans Studio de workflow pour configurer le Événements du cycle de vie des comptes playbook.

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



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

Vous pouvez configurer des tâches de playbook simples à l'aide du Playbooks.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_acct_lc.agent
- Un ou plusieurs Playbooks rôles. Consultez [Playbooks roles](#) pour en savoir plus.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer toutes les tâches du playbook à l'aide du Événements du cycle de vie des comptes Concepteur d'automatisation de processus. Par exemple, si vous souhaitez configurer l'une des tâches dans la voie Développement et automatisation, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le **processus d'intégration du cycle de vie du compte**.
3. Accédez à la voie Développement et automatisation et sélectionnez l'activité Configurer les relations de comptes.
4. Dans la fenêtre Propriétés de l'activité, sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** et sélectionnez **Avancé**.
5. Dans l'onglet Général, saisissez le nom et la description de l'étiquette.
6. Dans le champ Quand commencer, sélectionnez **Avec le précédent**.
Cette option vous permet d'exécuter toutes les activités de la tâche en parallèle.
7. Sélectionnez l'onglet Automatisation, puis la table **Tâche de cycle de vie des comptes**.

8. Ajoutez tous les champs obligatoires et tous les autres champs qui doivent être renseignés pour cette tâche dans le Événements du cycle de vie des comptes playbook.
9. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Configurer Actions recommandées pour l'intégration du compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.agent

Procédure

1. Créer une règle dans Actions recommandées pour Événements du cycle de vie des comptes.
Pour plus d'informations, consultez [Create a rule in Recommended Actions](#) .
2. Créez une recommandation.
Pour plus d'informations, consultez [Create a recommendation in Recommended Actions](#) .
3. Créez un générateur de ressources.
Pour plus d'informations, consultez [Create a resource generator in Recommended Actions](#) .
4. Créez des conseils et des recommandations de champ.
Pour plus d'informations, consultez [Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions](#) .

Exécuter la tâche planifiée pour sauvegarder la table intermédiaire

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Données présentes dans la table intermédiaire sauvegardées si :

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

Remarque :

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

Procédure

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

Remarque :

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

3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

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

Résultats

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

Utilisation de l'intégration du compte

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

Cette section couvre les points suivants :

- [Page de destination de l'intégration du compte](#)
- [Afficher les tickets d'intégration de compte dans Portail de service clientèle](#)
- [Actions recommandées disponibles avec l'intégration du compte](#)
- [Créer un jeu de réussite pour l'intégration du compte](#)
- [Composant d'éléments connexes dans la page de ticket d'intégration de compte](#)
- [Base de connaissances pour l'intégration du compte](#)

Page de destination de l'intégration du compte

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

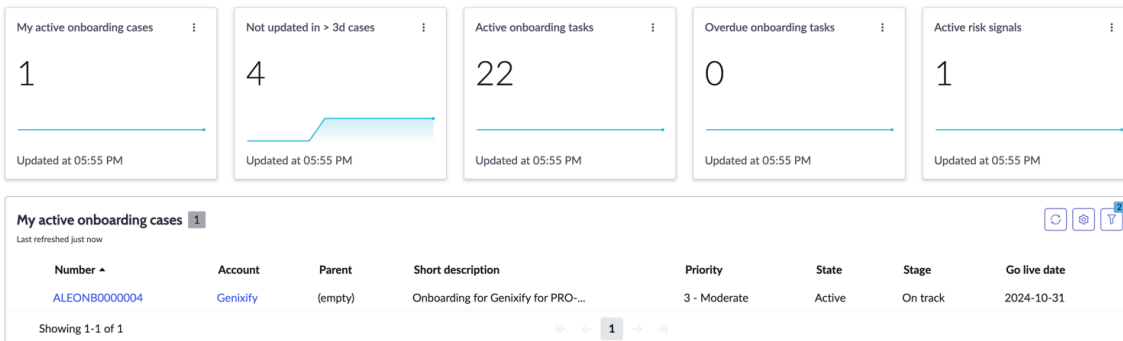
En tant qu'agent d'intégration (sn_acct_lc_agent), vous pouvez utiliser cette page pour analyser et classer rapidement les tickets et tâches d'intégration. Les cartes de score suivantes avec des données en temps réel s'affichent :

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

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

Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_acct_lc_agent
- sn_customerservice_customer.admin
- sn_customerservice_customer_manager
- sn_customerservice.customer

Procédure

1. Utilisez le nom et le mot de passe que vous avez créés lors du processus d'inscription pour vous connecter au Portail de service clientèle.
Consultez [Using the Customer Service Portal](#) pour en savoir plus.
2. Sélectionnez **Mes listes** pour afficher les tickets d'intégration de compte et les tâches de ticket.
En fonction de votre rôle d'utilisateur, vous pouvez afficher les listes suivantes :
 - Tous les tickets d'intégration : disponible pour les utilisateurs disposant des rôles sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin et sn_customerservice_customer_manager. Tous les tickets d'intégration associés au compte sont affichés dans la section Mes listes.
 - Mes tickets d'intégration : disponible pour les utilisateurs disposant des rôles sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager et sn_customerservice.client.
 - Mes tâches de tickets d'intégration : disponible pour les utilisateurs ayant des rôles sn_acct_lc_agent, sn_customerservice_customer.admin, sn_customerservice_customer_manager et sn_customerservice.client.

i Remarque :

Lorsque vous recherchez quelque chose sur le portail de services, les résultats de la recherche sont affichés dans des **sources** distinctes : Ticket d'intégration et Tâches de ticket d'intégration.

3. Sélectionnez la liste Tous les tickets d'intégration.

Tous les tickets d'intégration associés au compte sélectionné s'affichent.

4. Sélectionnez un ticket d'intégration dans la liste.**i Remarque :**

La section En-tête du ticket et des tâches de ticket peut être configurée et vous pouvez ajouter ou supprimer des champs selon vos besoins.

Les détails suivants s'affichent pour chaque ticket.

- Section d'en-tête qui fournit des informations de base sur le ticket, notamment le nom du compte, la date de mise en service, le nombre de jours avant la date de mise en service et l'état du ticket d'intégration.
- Toutes les tâches d'intégration associées au ticket. Sélectionnez la tâche pour afficher des informations supplémentaires telles que l'état, les activités et les pièces jointes.
- La section de gauche fournit les détails suivants :
 - Instructions générales : fournit une description brève et une description détaillée du ticket. Sélectionnez **Afficher plus** pour afficher tous les détails relatifs au ticket.
 - Informations sur le produit : affiche des informations sur le produit uniquement si le *Customer visible* marqueur est défini sur Vrai dans le playbook de ticket d'intégration du compte.
 - Articles partagés : affiche les articles qui ont été partagés avec vous. Sélectionnez le lien de l'article pour voir les détails.

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

Les détails suivants s'affichent pour chaque tâche de ticket :

- Section d'en-tête qui fournit des informations sur la tâche de ticket, y compris le numéro de ticket, le ticket parent ou le ticket d'intégration auquel la tâche est associée, le nom du compte et l'état de la tâche.
- La section de gauche fournit les détails suivants :
 - Instructions générales : fournit une description brève et une description détaillée du ticket. Sélectionnez **Afficher plus** pour afficher tous les détails relatifs au ticket.
 - Articles partagés : affiche les articles qui ont été partagés avec vous. Sélectionnez le lien de l'article pour voir les détails.
- Toutes les activités associées à la tâche de ticket s'affichent.

Actions recommandées disponibles avec l'intégration du compte

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

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

- Installez Pont de services pour le consommateur.
- Pont de services Enregistrement et configuration des consommateurs.
- Actions recommandées pour l'importation de données.

Installer Pont de services pour le consommateur

Les recommandations suivantes sont disponibles :

- Cette recommandation vous guide tout au long du Pont de services processus d'installation. Pour afficher les instructions :
 - Ouvrez l'enregistrement pour cette tâche.
 - Cliquez sur l'onglet **Connaissances connexes** , puis cliquez sur le lien pour afficher l'article de la base de connaissances.
- Résoudre les Pont de services problèmes liés à l'échec de la configuration : Il s'agit d'une arborescence de décisions guidées qui peut vous aider à résoudre les problèmes qui se sont produits lors de la configuration Pont de services. Répondez aux questions et cliquez sur **Suivant** pour poursuivre le processus de dépannage.
 - Sélectionnez **Oui** pour indiquer que vous rencontrez des problèmes lors de l'intégration d'un consommateur.
 - Sélectionnez le message d'erreur qui apparaît dans la liste déroulante.
 - Indiquez si votre Pont de services version est 1.0.4 ou ultérieure. Si vous sélectionnez **Non**, le processus de dépannage se termine et vous devez contacter l'assistance clientèle pour obtenir de l'aide. Si vous sélectionnez **Oui**, vous verrez plus d'informations sur la façon de résoudre le problème.
- Recommandation du champ Affecté à : cliquez sur **Affecter** pour affecter l'utilisateur recommandé et remplissez automatiquement le champ Affecté à dans la Pont de services tâche d'installation.
- Recommandation de contact : cliquez sur **Affecter** pour affecter le contact recommandé et remplissez automatiquement le champ Contact dans la Pont de services tâche d'installation.

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

Pont de services Enregistrement et configuration du consommateur

Les recommandations suivantes sont disponibles :

- Enregistrer un consommateur : cette recommandation fournit des instructions sur la façon dont un consommateur peut s'inscrire auprès d'un Pont de services fournisseur pendant le processus d'intégration du compte.
 - Cliquez sur **Démarrer l'inscription**.
 - Indiquez le nom du compte (le consommateur) en cours d'enregistrement et le contact du client.
 - Saisissez l'URL de l'instance du ServiceNow consommateur.
 - Cliquez sur **Inscrire**. L'enregistrement de consommateur est créé dans la table d'inscription et le processus d'inscription est lancé. Le processus d'inscription est transparent sans aucune interruption du processus d'intégration du compte.

- Résoudre les Pont de services problèmes liés à l'échec de la configuration : Il s'agit d'une arborescence de décisions guidées qui peut vous aider à résoudre les problèmes qui se sont produits lors de la configuration Pont de services. Répondez aux questions et cliquez sur **Suivant** pour poursuivre le processus de dépannage.
- Sélectionnez **Oui** pour indiquer que vous rencontrez des problèmes lors de l'intégration d'un consommateur.
- Sélectionnez le message d'erreur qui apparaît dans la liste déroulante.
- Indiquez si votre Pont de services version est 1.0.4 ou ultérieure. Si vous sélectionnez **Non**, le processus de dépannage se termine et vous devez contacter l'assistance clientèle pour obtenir de l'aide. Si vous sélectionnez **Oui**, vous verrez plus d'informations sur la façon de résoudre le problème.

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

- Recommandation du champ Affecté à : cliquez sur **Affecter** pour affecter l'utilisateur recommandé et remplir automatiquement le champ Affecté à dans la Pont de services tâche Enregistrement et configuration du consommateur.

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

Actions recommandées pour l'importation de données

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

- Guide de la tâche d'importation de données : fournit des instructions étape par étape sur la façon d'importer et de valider les données.
- Recommandation de champ Affecté à : cliquez sur **Affecter** pour affecter l'utilisateur recommandé et remplir automatiquement le champ Affecté à dans la tâche d'importation de données.
- Résoudre les problèmes liés à l'échec de l'importation de données : il s'agit d'une arborescence de décisions guidées qui peut vous aider à résoudre les problèmes liés au

processus d'importation de données. Répondez aux questions et cliquez sur **Suivant** pour poursuivre le processus de dépannage.

- Sélectionnez **Oui** pour indiquer que vous rencontrez des problèmes lors de l'importation des données.
- Sélectionnez le problème dans la liste déroulante.

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

Créer un jeu de réussite pour l'intégration du compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

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

Composant d'éléments connexes dans la page de ticket d'intégration de compte

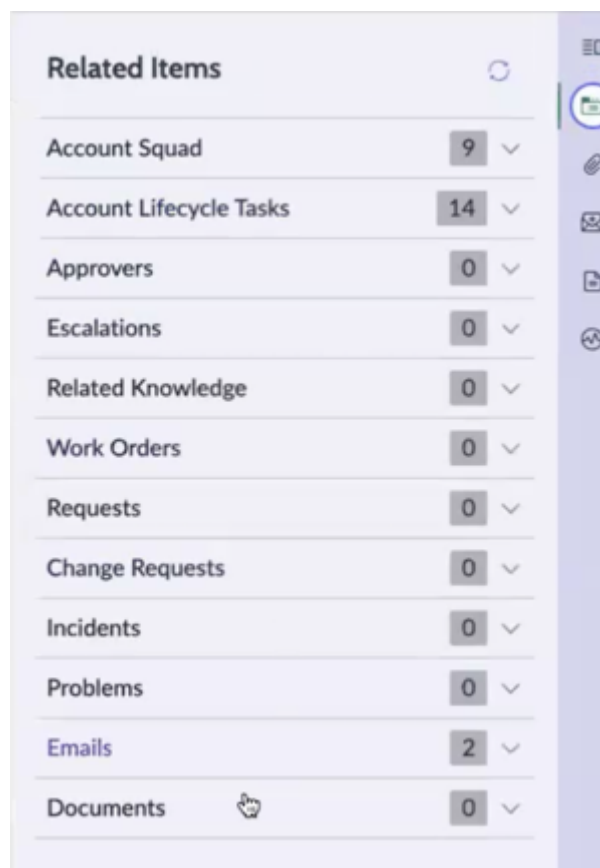
Le composant Éléments connexes donne accès aux éléments de liste connexes associés à votre ticket d'intégration de compte.

Le composant des éléments connexes utilise un format d'accordéon extensible. Vous pouvez développer les listes souhaitées pour afficher les éléments connexes. Ce composant affiche également une icône avec le nombre d'éléments dans une liste.

Plusieurs éléments connexes, notamment l'équipe de compte, les tâches de cycle de vie du compte, les e-mails, les documents et les projets sont affichés. Les éléments associés comprennent les actions suivantes :

- **Créer** : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que vous pouvez utiliser pour créer un nouvel élément.
- **Afficher tout** : ouvre une liste des enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes comportant plus de cinq éléments.

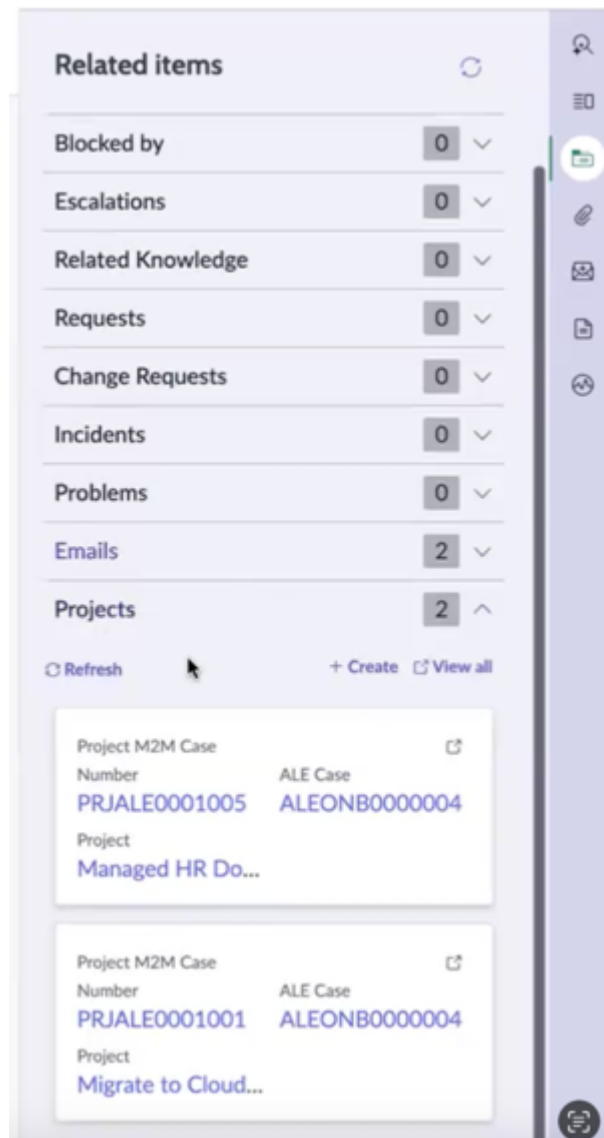
Documents : ce composant d'élément connexe vous permet de créer et de gérer efficacement des documents. L'élément connexe Documents s'affiche uniquement si vous avez installé le module d'extension com.snc.platform_document_management .



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	▼

Projets : Gestion stratégique des portefeuilles vous permet d'utiliser la transformation digitale pour générer plus de valeur client plus rapidement. Si Gestion stratégique des portefeuilles a été installé, vous pouvez voir l'élément Projets dans la liste des éléments connexes, comme indiqué ci-dessous :

Traduction automatique



Lorsque vous créez un projet pour votre ticket d'intégration de compte, le ticket est mappé à la table de projets.

Base de connaissances pour l'intégration du compte

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

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

- Comment créer un enregistrement Assistant de validation des données : cet article fournit des instructions sur la façon de créer un enregistrement Assistant de validation des données qui peut être utilisé pour automatiser le processus de validation pendant l'étape d'importation des données.
- Comment configurer le déclencheur du ticket d'intégration et du playbook : Cet article fournit des instructions sur la configuration du déclencheur pour le ticket d'intégration du compte et le playbook.
- Comment créer une définition de choix distant pour Pont de services les fournisseurs : Cet article décrit comment, en tant que fournisseur, vous pouvez définir des champs de choix

distant qui permettront aux consommateurs de récupérer les données de choix de leurs instances en temps réel.

- Comment créer un créateur d'enregistrements distants dans un catalogue distant dans Pont de services pour les fournisseurs : Cet article décrit comment créer des créateurs d'enregistrements distants dans le cadre de la création d'un catalogue distant dans l'application Pont de services pour les fournisseurs.
- Comment créer une tâche à distance pour synchroniser des données : Cet article décrit comment créer des tâches à distance pour synchroniser des données entre différentes ServiceNow® instances.
- Comment créer une définition d'activité : cet article décrit les étapes nécessaires pour créer une définition d'activité et l'ajouter au playbook d'intégration de compte.
- Comment joindre la base de connaissances à l'onglet Connaissances connexes de n'importe quelle tâche ALE : Cet article explique comment joindre automatiquement un article de la base de connaissances à l'onglet Connaissances connexes de n'importe quelle tâche d'intégration de compte.
- Comment effectuer la tâche d'importation de données : Cet article fournit des instructions étape par étape sur la façon de mener à bien votre tâche d'importation de données.
- Vue d'ensemble des activités PAD des événements du cycle de vie du compte : Cet article fournit une vue d'ensemble des neuf Playbooks définitions d'activité utilisées pour créer les activités dans le playbook des événements du cycle de vie du compte (ALE).
- Guide du consommateur pour l'installation de Pont de services et l'inscription auprès des fournisseurs : cet article fournit des instructions sur la configuration de l'application Pont de services sur l'instance du consommateur et sur la façon dont les consommateurs peuvent inscrire leurs instances auprès d'un fournisseur.
- Comment configurer la tâche d'importation de données des événements du cycle de vie du compte : Cet article décrit les étapes nécessaires pour configurer les tâches d'importation de données des événements du cycle de vie du compte afin que les agents puissent collecter et charger avec succès les informations nécessaires pour intégrer le compte.

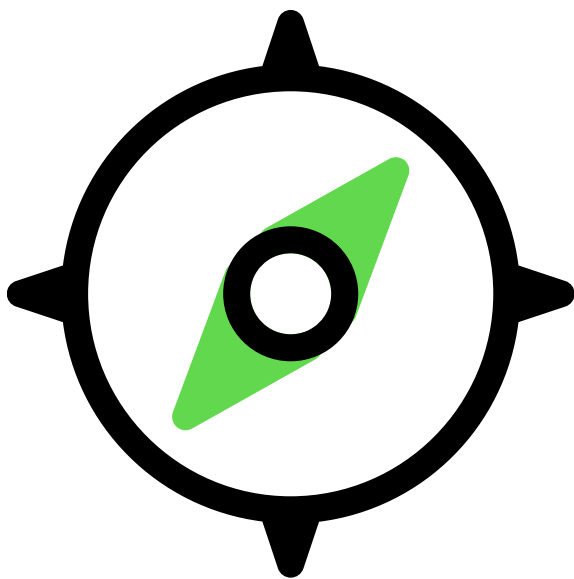
i Remarque :

Tous les clients peuvent consulter ces articles de la base de connaissances. Si vous souhaitez restreindre l'accès à un article, accédez à l'article et, dans le champ Impossible de lire, sélectionnez le rôle d'utilisateur qui ne pourra pas accéder à l'article.

Témoignages des clients

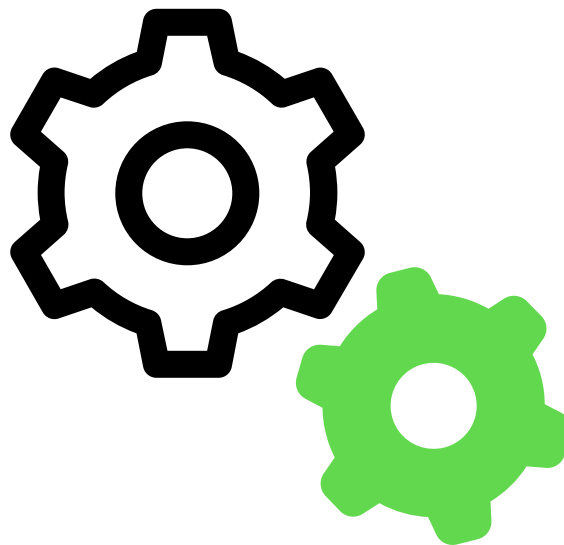
Définissez et suivez les objectifs, les résultats, les jalons et les plans pour atteindre des objectifs communs.

Explorer



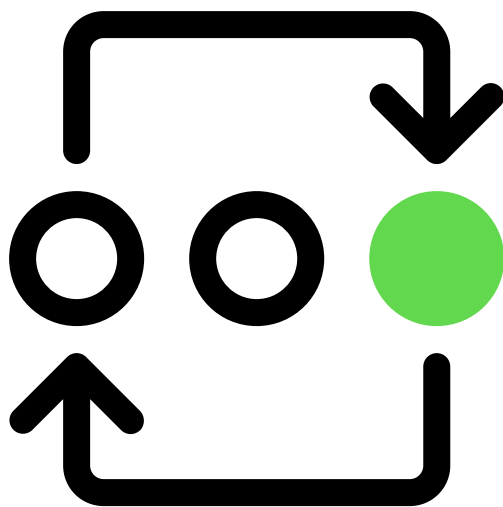
En savoir plus sur la solution
de témoignages des clients

Configurer



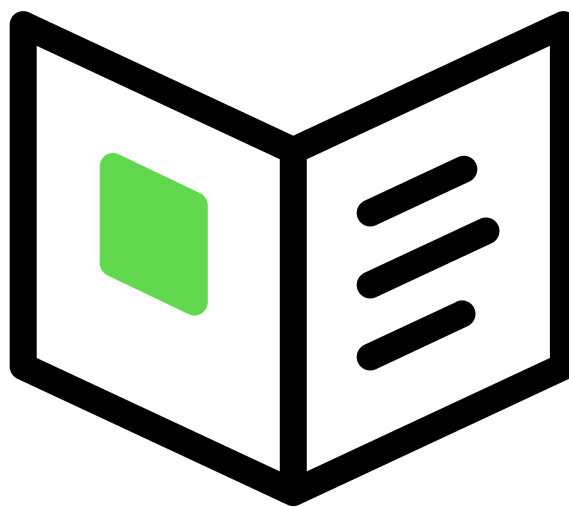
Configurer les objets de témoignages des clients

Utiliser



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

Référence



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

Traduction automatique

Explorer les témoignages des clients

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

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

- Inspirer la fidélité et la fidélisation des clients, non seulement en assurant l'adoption mais aussi la maîtrise de ses produits par les clients.
- Augmentez les chances de renouvellement en fournissant aux équipes de vente et de compte des informations à partir de divers signaux recueillis.
- Diminuez le taux de désabonnement en identifiant et en atténuant les risques et les problèmes.
- Augmentez la valeur client à vie et les revenus récurrents annuels.

Workflow de témoignages des clients

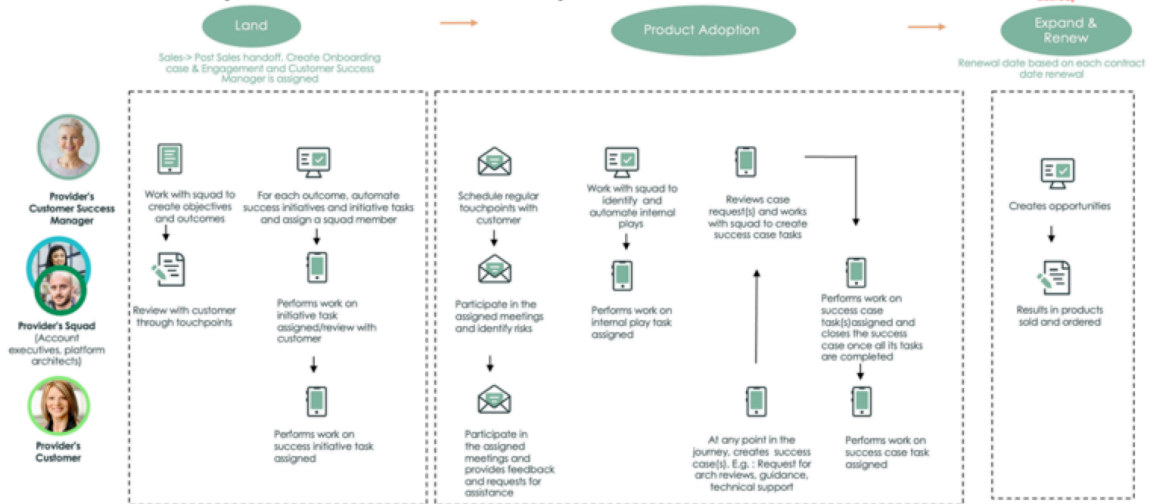
La réussite des clients comprend les éléments suivants :

- Modèle et enregistrements de données de témoignages des clients
- Vue d'ensemble du portefeuille de témoignages des clients
- Cadre de travail pour la santé et les risques
- Vue d'ensemble du portefeuille de risques
- Pages de l'espace de travail d'engagement
- Expérience basée sur les processus avec les playbooks
- Lanceur de lecture de réussite pouvant être utilisé pour créer des activités automatisées ou manuelles
- Playbooks de témoignages des clients
- Plan de réussite
- Points de contact planifiés et planificateur de point de contact

Le diagramme ci-dessous montre les différentes étapes impliquées dans le parcours de réussite client.

Customer Success Journey

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



Cadre de travail d'intégrité

Définissez les indicateurs commerciaux et opérationnels clés et leur impact sur la santé globale d'un engagement.

Les responsables de la réussite des clients peuvent utiliser le score d'intégrité pour évaluer l'état d'un engagement, qu'il soit stable ou en déclin. Ils peuvent utiliser des indicateurs commerciaux et opérationnels clés pour définir et mesurer les performances au niveau mondial ou pour des engagements spécifiques en fonction des besoins contractuels. Le score d'intégrité d'un engagement peut fournir des informations et aider les responsables de la réussite des clients à identifier les tendances et à prendre des mesures si nécessaire.

Le score d'intégrité peut être calculé à l'aide de différentes mesures telles que le score CSAT, l'utilisation du produit, et ainsi de suite. Par exemple, vous pouvez calculer le score d'intégrité d'un engagement à l'aide des mesures suivantes :

Mesure	Poids
Score CSAT	20 %
Utilisation du produit	30 %
Utilisation de la licence	10 %
Nombre de promoteurs (score NPS)	20 %
Nombre de commandes créées pour le produit X	20 %

Le score d'intégrité de l'engagement est le poids total de toutes ces mesures. Consultez [Configurer la définition de l'intégrité de l'engagement](#) pour plus de détails sur la configuration des mesures pour calculer le score d'intégrité.

Vous pouvez afficher le score d'intégrité d'un engagement spécifique ou de tous les engagements sur le [tableau de bord du portefeuille de réussite](#).

Cadre du risque

Centralisez, suivez et surveillez les risques relationnels et réduisez le taux de désabonnement. Identifiez les signaux de risque et créez des plans de rattrapage reproductibles.

Les risques peuvent affecter la santé d'un engagement et compromettre les chances d'expansion ou de renouvellement. Les responsables de la réussite des clients peuvent utiliser les signaux de risque pour enregistrer et gérer les risques liés à un engagement et prendre les mesures appropriées. Les signaux de risque peuvent fournir des informations et aider les responsables de la réussite client à identifier les tendances et à les évaluer.

Les signaux de risque peuvent être :

- Créé manuellement. Consultez [Créer un signal de risque](#).
- Généré automatiquement lorsqu'une valeur de seuil est dépassée ou qu'une condition spécifique est remplie. Consultez [Configurer la définition du risque d'engagement](#).

La liste suivante présente quelques exemples de cas d'utilisation où des signaux de risque sont générés :

- Résultats de l'enquête CSAT en baisse de X % pour un produit
- Le NPS est tombé à 7
- L'utilisation de la licence est inférieure à 50 %
- Nombre de tickets P1 pour un produit/compte augmenté de x %
- Échéance du résultat de réussite non respectée
- L'ACV net de l'opportunité est réduit de X %

Les agents de témoignages des clients peuvent surveiller les signaux de risque sur la page Signaux de risque actifs. Consultez [Tableau de bord du portefeuille des risques](#) pour en savoir plus.

Modèle du plan de réussite

Utilisez le modèle de plan de réussite pour créer un modèle avec des objectifs et des résultats prédéfinis pour un produit spécifique. Cette fonctionnalité permet de rationaliser le processus d'association des objectifs et des résultats pour un produit lors de la création d'un engagement.

Avec le modèle de plan de réussite, les responsables de la réussite client peuvent s'assurer que les objectifs et les résultats appropriés sont atteints pour les engagements de leur portefeuille. Ils peuvent :

- Créez des objectifs de réussite et des résultats communs et adaptez-les aux besoins des clients.
- Organisez les objectifs, les résultats et les initiatives avec une vue chronologique pour un accès plus facile.

Le modèle fournit une approche standardisée pour créer des objectifs et des résultats et réduit les frais manuels. Il fournit également des lignes directrices pour que les responsables de la réussite client puissent discuter et identifier les objectifs importants pour les clients. Consultez [Créer un modèle de plan de réussite](#) pour en savoir plus.

À propos des points de contact

Les agents de témoignages des clients peuvent planifier des points de contact réguliers pendant le cycle de vie d'un engagement afin d'évaluer les progrès, de fournir des commentaires et de fournir des conseils.

Les points de contact sont utilisés pour prendre en charge les conversations entre les fournisseurs et les entreprises clientes à différentes étapes du cycle de vie de l'engagement. Les points de contact permettent de capturer et d'organiser les notes de réunion internes et externes, et de s'assurer que tous les éléments de communication et d'action sont suivis efficacement et facilement accessibles pour référence ultérieure.

Rôles d'utilisateur du point de contact

Rôle d'utilisateur	Description
Agent de réussite	Peut créer, lire et mettre à jour des points de contact et des enregistrements de réunion.
Client de réussite	Peut créer et mettre à jour des points de contact, des enregistrements de réunion et planifier des réunions.

Reportez-vous à la rubrique [Page d'accueil du point de contact](#) pour en savoir plus.

Playbooks de témoignages des clients

Les Customer Success Agents peuvent utiliser des playbooks pour définir les activités planifiées et non planifiées, ainsi que les processus de réussite et de renouvellement.

Les playbooks fournissent des conseils étape par étape et incluent plusieurs étapes et activités qui doivent être incluses. Les agents de témoignages des clients peuvent :

- Affichez les étapes et les activités du playbook.
- Sélectionnez une activité et faites le nécessaire pour effectuer cette activité.
- Marquez une activité comme terminée et passez à l'activité ou à l'étape suivante.
- Terminez les étapes et les activités et fermez le playbook.

Pour en savoir plus sur la mise en page et les composants du playbook, consultez [ajouter un lien](#). Les playbooks suivants sont disponibles :

- [Playbook de ticket de réussite](#)
- [Playbook de jeu interne](#)
- [Playbook de renouvellement](#)

Playbook de ticket de réussite

Utilisez le playbook de ticket de réussite comme point de départ pour définir les processus de réussite dans votre organisation. Ce playbook peut contenir une ou plusieurs tâches de ticket de réussite avec des activités prédéfinies.

Le playbook de cas de réussite se compose de trois étapes :

- **Initier** : créez un enregistrement de ticket de réussite pour un engagement et saisissez les informations de base.
- **Assistant** : créez des tâches de réussite liées au ticket de réussite. À cette étape, vous pouvez définir le résultat escompté, le plan d'action et créer des réunions.
- **Fermer** : ferme le playbook lorsque toutes les tâches de réussite ont été terminées.

Pour en savoir plus sur la mise en page du playbook et les différentes cartes, reportez-vous à la section [Playbook layout and features](#). Pour obtenir des instructions sur la création du playbook de ticket de réussite, reportez-vous à la section [Créer un playbook de ticket de réussite](#).

Playbook de jeu interne

Utilisez le playbook interne comme point de départ pour définir les activités planifiées ou non planifiées auxquelles le client n'a pas accès pendant le cycle de vie de l'engagement. Ce playbook peut contenir une ou plusieurs tâches de jeu internes avec des activités prédéfinies.

Le playbook interne se compose de trois étapes :

- **Initier** : créez un enregistrement de lecture interne pour un engagement et saisissez les informations de base.
- **Définir le plan d'action** : Spécifiez les étapes et les tâches de ce jeu interne.
- **Réviser et fermer** : examinez et fermez le playbook lorsque toutes les tâches de lecture interne ont été terminées.

Pour obtenir des instructions sur la création du playbook interne, reportez-vous à la section [Créer un playbook interne](#).

Playbook de renouvellement

Utilisez le playbook de renouvellement pour définir les processus de renouvellement de compte dans votre organisation. Ce playbook est utilisé pour gérer les renouvellements de contrats et améliorer la fidélisation des clients.

Le playbook de renouvellement comprend les étapes suivantes :

- Lancer
- Évaluer l'opportunité

- Communiquer
- Suivre l'opportunité
- Examiner et fermer

Pour obtenir des instructions sur la création du playbook de renouvellement, reportez-vous à la section [Créer un playbook de renouvellement](#).

Configurer la réussite des clients

Une fois le ticket d'intégration créé, vous pouvez configurer et mettre en place la réussite des clients en créant des engagements, en configurant des scénarios de réussite et en configurant l'enregistrement de l'initiative de réussite.

Cette section couvre les points suivants :

- [Créer un engagement](#)
- [Créer une initiative de réussite](#)
- [Créer un enregistrement de définition ALE](#)
- [Créer un enregistrement de choix ALE](#)
- [Créer un jeu de réussite](#)
- [Créer un playbook interne](#)
- [Créer un playbook de ticket de réussite](#)
- [Créer un playbook de renouvellement](#)
- [Définir le signal de risque à la relation de la solution](#)
- [Créer un modèle de plan de réussite](#)
- [Configurer le moteur de contexte de données](#)
- [Configurer la définition de l'intégrité de l'engagement](#)
- [Configurer la définition du risque d'engagement](#)
- [Intégration à Microsoft Dynamics CRM](#)

Créer un engagement

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire d'engagement

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'engagement.
Compte	Sélectionnez le numéro de compte de l'entreprise cliente dans la liste. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Chargé de clientèle	Personne concernée interne principale responsable du compte.
Gestionnaire des témoignages des clients	La principale personne concernée interne qui est chargée d'assurer la réussite des clients pour le compte.
Contact client principal	Personne concernée externe principale responsable du compte.
Équipe	Membres de l'équipe de support gérant le compte.
État	État de l'enregistrement de l'engagement. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ Définir ○ En cours ○ Annulé ○ Fermé
Étape	Étape actuelle du cycle de vie de l'engagement. Cela peut être : ○ Intégration initiale ○ Adoption ○ Développer ○ Renouveler ○ Perdu
Intégrité apparente	Intégrité perçue de l'engagement. Cela peut être : ○ Inconnu (il s'agit de la valeur par défaut) ○ Rouge ○ Jaune ○ Vert
Intégration initiale	Sélectionnez le ticket d'intégration de compte initial associé à ce compte. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Mise en service initiale	Date de mise en service initiale du client.
Date de renouvellement	Date de renouvellement du contrat client.
Titre	Saisissez un titre pour cet enregistrement d'engagement. Il s'agit d'un champ obligatoire.

Traduction automatique

Champ	Description
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de l'enregistrement d'engagement.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Saisissez une description pour cet enregistrement d'engagement.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet engagement.

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

Que faire ensuite

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

Créer un objectif de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Objectif de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel l'objectif doit être associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Titulaire de l'objectif	La personne responsable de l'objectif du côté du fournisseur.
Sponsor	Contact externe responsable de l'objectif.
Produits	Les produits vendus qui correspondent à l'objectif.
Pilote	La raison de la catégorie de conduite derrière l'objectif.
État	État de l'enregistrement de l'engagement. Cela peut être :

Champ	Description
	○ Nouvelle ○ Définir ○ En cours ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progrès actuels de cet objectif. Cela peut être : ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cet objectif par rapport à d'autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Début planifié	Date à laquelle le travail en vue d'atteindre cet objectif doit commencer.
Arrêt planifié	Date à laquelle le travail en vue d'atteindre cet objectif doit s'arrêter.
Titre	Saisissez un titre pour cet objectif. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de l'objectif.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cet objectif. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.

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

Créer un résultat de réussite

Créez un résultat de réussite qui peut être utilisé pour mesurer la réalisation d'un objectif de réussite.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les résultats de réussite sont des éléments mesurables des objectifs de réussite. Les résultats de réussite sont à la fois mesurables et exploitables, et peuvent être surveillés dans le cadre d'outils d'intégration tiers ou à l'aide d'outils d'intégration Now Platform tiers.

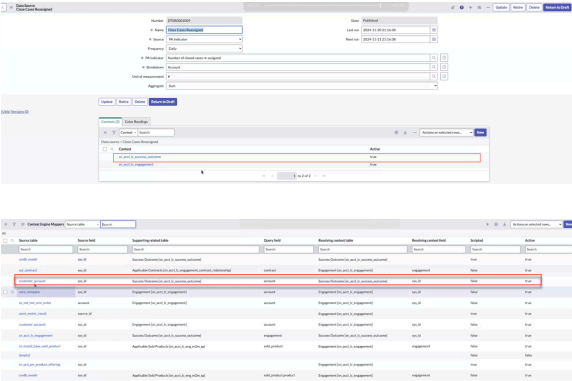
Procédure

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

Formulaire Résultat de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Objectif de réussite	Sélectionnez l'objectif de réussite auquel ce résultat doit être associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Propriétaire	La personne interne responsable du suivi de l'atteinte de ce résultat.
État	État du résultat de réussite. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce résultat. Cela peut être : ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce résultat par rapport à d'autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Début planifié	Date à laquelle le travail en vue d'atteindre ce résultat doit commencer.
Arrêt planifié	Date à laquelle le travail en vue d'atteindre ce résultat doit s'arrêter.

Traduction automatique

Champ	Description
Titre	Entrez un titre pour ce résultat. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du résultat.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce résultat. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant ce résultat.
Unité	Unité de mesure de ce résultat de réussite.
Méthode de suivi	Méthode de suivi pour ce résultat. - Manuel : entrez manuellement l'unité de mesure et les valeurs. - Mesure : sélectionnez une mesure dans la liste. Les valeurs sont renseignées automatiquement si le mappage de la source de données et du moteur de contexte a été configuré. i Remarque : Les valeurs de mesure sont automatiquement renseignées si : - Le contexte de la source de données doit être configuré pour pointer vers la table des résultats de réussite. Consultez Définir la source de données. - Les tables de contexte source et de résolution doivent être correctement configurées. Consultez Configurer le mappeur de moteur de contexte.
	
Valeur de base	Point de départ ou valeur de base pour ce résultat.
Valeur cible	Valeur cible à atteindre.
Valeur actuelle	Valeur actuelle du résultat de réussite.

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

Créer une initiative de réussite

Créez une initiative de réussite avec un ensemble planifié de tâches internes ou externes pour soutenir un résultat de réussite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent, sn_acct_lc.ale_success_customer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

i Remarque :

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

Procédure

- 1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et cliquez sur l’icône **Liste** .
- 2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les initiatives** et cliquez sur **Nouveau** pour lancer le playbook.
- 3. Sur la page Configuration initiale, sélectionnez le résultat de **réussite** avec cette initiative à associer.
- 4. Cliquez sur **Continuer** pour passer à l’onglet suivant.
L’enregistrement de l’initiative de réussite est créé.
- 5. Dans la section Planifier le plan, entrez les informations de base de cette initiative comme suit.

Résultat de réussite	Sélectionnez le résultat de réussite associé à cette initiative.
Contact	Contact client responsable de cette initiative.
Affecté à	Membre de l’équipe interne responsable de cette initiative.
Équipe	L’équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à cette initiative. Cela peut être : ○ Général ○ Planification stratégique ○ Architecture et design ○ Adoption ○ Conseils techniques
État	État de l’initiative. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progrès actuels de cette initiative. Cela peut être :

	○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cette initiative par rapport à d'autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle cette initiative arrive à échéance.
Objet	Entrez un objet pour cette initiative.
Description	Entrez une description de cette initiative.

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

7. Dans les étapes Collab et Terminé, cliquez sur **Créer une tâche** pour créer automatiquement un exemple de tâche de réussite ou cliquez sur **Ignorer** pour ignorer cette étape.

8. Dans l'étape Résumer et fermer, saisissez les détails suivants.

- Code de fermeture : sélectionnez le motif pour lequel l'enregistrement est fermé. Cela peut être :
 - Terminé
 - Partiellement atteint
 - Manqué
 - Annulé
- Notes de clôture : Décrivez la clôture de cette initiative.

9. Cliquez sur **Marquer comme terminé** pour terminer cette tâche.

Remarque :

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

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Discuter : cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale sur cette initiative. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette initiative.

Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.

- Affecter à moi-même : sélectionnez cette option pour vous réaffecter cette initiative.
- Fermer l'initiative : une fois que l'initiative est terminée et que le code de fermeture est défini sur **Atteint**, vous pouvez fermer cette initiative.
- Créer un jeu de réussite : sélectionnez cette option pour créer un jeu de succès. Consultez [Créer un jeu de réussite](#) pour en savoir plus.
- E-mail : ouvrez le flux d'activité et sélectionnez **E-mail** dans la liste déroulante Plus. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Remarque :

Vous ne pouvez envoyer des e-mails qu'aux membres de l'équipe associés au compte.

Fermer ou annuler une initiative de réussite

Vous pouvez fermer ou annuler une initiative de réussite et toutes les tâches connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et cliquez sur l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les initiatives** et ouvrez les initiatives de réussite que vous souhaitez annuler.
3. Cliquez sur les **détails de l'enregistrement** pour afficher le formulaire de l'initiative de réussite.
4. En fonction de vos besoins, changez l'état sur **Annulé** ou **Fermé**.
Le code de fermeture est automatiquement mis à jour pour refléter le changement d'état.
5. Assurez-vous que tous les champs obligatoires sont remplis et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Oui** dans la fenêtre de confirmation pour continuer.
L'initiative de réussite ainsi que toutes les tâches enfants associées seront annulées ou fermées et la progression sera définie sur **Terminé**.

Remarque :

Avant de fermer une initiative de réussite, vous devez fermer ou annuler toutes les tâches enfants associées. Si une tâche enfant associée est toujours ouverte, un message d'avertissement s'affiche. Vous devez d'abord fermer ou annuler les tâches enfants, puis fermer l'initiative de réussite.

Créer un point de contact

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours du cycle de vie d'un engagement, les fournisseurs et les clients peuvent avoir des conversations fréquentes, des réunions de synchronisation, des critiques, etc. Un point de contact est destiné à capturer et à soutenir ces discussions et à partager des informations entre les différentes parties prenantes. De plus, les clients peuvent soumettre des points

de contact à leur fournisseur sur un certain nombre de sujets, demander de l'assistance ou demander des détails sur un objectif donné.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les engagements**.
3. Ouvrez l'engagement pour lequel vous souhaitez ajouter des points de contact.
4. Sélectionnez **Point de contact** dans la liste déroulante.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de point de contact

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le point de contact est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Canal	Canal utilisé pour la communication. Cela peut être : ○ Web ○ Téléphone ○ E-mail ○ Messagerie instantanée ○ Social ○ Communauté ○ Alerte ○ Agent virtuel
Contact	Contact client principal pour ce point de contact.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne qui gère ce point de contact.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à ce point de contact. Cela peut être : ○ Conversation générale ○ Valeur et adoption ○ Opportunités d'expansion ○ Prise en charge du renouvellement
État	État du point de contact. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ En cours ○ En pause

Traduction automatique

Champ	Description
	○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce point de contact. Cela peut être : ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce point de contact par rapport à d'autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le point de contact doit être terminé.
Produit	Produit auquel ce point de contact est associé. Cochez la case pour indiquer si le point de contact est lié à un produit spécifique qui a été vendu.
Objet	Saisissez l'objet de ce point de contact. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du point de contact.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce point de contact. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client.

Remarque :

Les champs *Date de la réunion* et *Type de réunion* sont obsolètes depuis la Yokohama version.

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

Créer un signal de risque

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

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire de signal de risque

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le signal de risque est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Reporté par	Membre de l'équipe interne qui a signalé ce signal de risque.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de la gestion de ce signal de risque.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
État	État du signal de risque. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ Actif ○ Annulé ○ Fermé
Priorité	Priorité de ce signal de risque par rapport à d'autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le signal de risque doit être traité.
Risque ou problème	Indiquez s'il s'agit d'un risque ou d'un problème.

Champ	Description
Description brève	Saisissez une description brève pour ce signal de risque. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du signal du risque.
Regarder la liste des notes	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce signal de risque. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant ce signal de risque.
Méthode de suivi	L'origine du signal de risque. Cela peut être : ○ Manuel ○ Automatisé ○ Intégration
Table	Sélectionnez la table utilisée par l'enregistrement du signal de risque.
Enregistrement source	Sélectionnez l'enregistrement source d'où provient le signal de risque.
Périmètre	Indiquez si ce signal de risque est lié à la réussite des clients ou à l'intégration. Cela peut être : ○ Intégration ○ Adoption ○ Extension ○ Renouvellement
Probabilité	Probabilité que ce risque se produise. Cela peut être : ○ Très élevé ○ Élevé ○ Modérée ○ Faible ○ Très faible Il s'agit d'un champ obligatoire.
Contrats impactés	Contrats impactés par ce risque ou problème.
Produits concernés	Produits concernés par ce risque ou problème.

Traduction automatique

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

Créer un enregistrement de définition ALE

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire de définition ALE

Champ	Description
Flux	Sélectionnez le flux secondaire qui doit être déclenché par cet enregistrement de définition ALE. Ce flux secondaire doit être défini et configuré à l'aide de Conceptionneur de flux.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie pour la lecture réussie.
Sous-catégorie	En fonction de la catégorie que vous sélectionnez, les sous-catégories connexes s'affichent. Sélectionnez la sous-catégorie dans la liste déroulante.
État	Sélectionnez l'état de cet enregistrement de définition ALE. Cela peut être : ○ Brouillon ○ Publiés ○ Fermé ○ Annulé
Commande	Spécifiez l'ordre dans lequel les catégories doivent apparaître dans les pages du lanceur de workflow.
Titre	Donnez un titre à l'élément de lanceur de workflow.
Description	Entrez une description pour spécifier l'objectif de cet élément de lanceur de workflow.

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

Créer un enregistrement de choix ALE

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ti_core.write

Procédure

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

Créer un jeu de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Sur la page de destination Réussite, cliquez sur **Afficher l'engagement**, puis sur **Créer un jeu de réussite**.
3. Sélectionnez une catégorie qui correspond à votre objectif.
Les sous-catégories affichées sont filtrées en fonction de la catégorie que vous sélectionnez ici.
4. Sélectionnez une sous-catégorie dans la liste et sélectionnez l'activité qui doit être terminée pour atteindre votre objectif.
5. Cliquez sur **Suivant** pour continuer.
En fonction de vos sélections précédentes, vous êtes invité à fournir des détails supplémentaires à la page suivante.
6. Cliquez sur **Terminer**.

Vous verrez une notification indiquant que la lecture de réussite a été créée. Lorsque les tâches sont terminées, les notes de travail sont mises à jour pour indiquer qu'elles sont terminées.

i Remarque :

Lorsque vous commencez à créer une lecture de réussite, un enregistrement de notification de lanceur de réussite est créé pour suivre l'état de la lecture de réussite. Pour afficher cet enregistrement, accédez au menu **Tout** et saisissez `sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list` dans le filtre de recherche. Vous pouvez afficher l'état sur la page des informateurs du lanceur de réussite.

Définir des flux secondaires pour les lectures réussies

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

Pour obtenir des instructions sur la création d'un flux secondaire, reportez-vous à la section [Create a flow, subflow, or action in Workflow Studio](#). Une fois que vous avez créé le flux secondaire, procédez comme suit pour l'ajouter à la table Enregistrements de définition.

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

Formulaire d'enregistrement de définition

Champ	Description
Flux	Sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle le flux secondaire doit être associé.
État	État de l'enregistrement de définition. Cela peut être : ○ Brouillon ○ Publiés ○ Fermé ○ Annulé
Titre	Entrez un titre pour cet enregistrement de définition.
Description	Entrez une description pour cet enregistrement de définition.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un playbook interne

Créez un playbook interne pour définir les activités planifiées ou non planifiées auxquelles le client n'a pas accès pendant le cycle de vie de l'engagement. Ce playbook est votre point de départ pour définir tous les processus internes requis par votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procédure

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

3. Dans la phase *de lancement* , vous pouvez effectuer les activités suivantes :

- Sélectionner l'engagement : dans le champ Numéro, un numéro unique pour la lecture interne est renseigné automatiquement. Dans le champ Engagement, sélectionnez l'engagement pour lequel le playbook interne est créé et cliquez sur **Continuer**. Un enregistrement de playbook interne est créé.
- Saisir les informations de base : sur cette page, saisissez les détails de l'enregistrement du ticket de réussite et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante. Consultez la section [Créer un enregistrement Playbook interne](#) pour une description détaillée de ce formulaire.
- Ajouter une équipe : sélectionnez un ou plusieurs membres de l'équipe qui seront impliqués dans le jeu interne et les activités connexes et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.

4. Dans la phase *Assist* , vous pouvez effectuer les activités suivantes :

- Formulez les étapes d'action : Indiquez le plan d'action pour ce playbook. Cela apparaîtra dans la note de travail. Cliquez sur **Envoyer et passez** à l'activité suivante. Le plan d'action s'affiche en tant que travail dans la section Flux d'activité du playbook.
- Travail connexe : cliquez sur **Créer une tâche** pour créer une tâche de lecture interne. Consultez la section [Créer une tâche de lecture interne](#) pour une description détaillée de ce formulaire.

i Remarque :

Les tâches de lecture interne dont l'état est Nouveau, En cours ou En pause sont affichées sur cette page. Pour passer à l'activité suivante, mettez à jour *l'état* sur Terminé ou Annulé. Une fois que toutes les tâches de lecture interne ont été fermées ou annulées, cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.

5. Dans Examen et clôture, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

- Communiquer le résultat final : saisissez un commentaire pour décrire le résultat final de ce playbook. Cliquez sur **Envoyer et passez** à l'activité suivante.
- Fermer l'enregistrement : sélectionnez le code de fermeture dans la liste déroulante et Fermez les notes pour ce playbook, puis cliquez sur **Marquer comme terminé**.

6. Cliquez sur **Fermer** une fois toutes les activités terminées.

L'état du playbook interne est défini sur **Fermé** et la progression est définie sur **Terminé**.

i Remarque :

Si, après avoir créé le playbook interne, vous fermez ou annulez le playbook, toutes les activités et voies en attente sont automatiquement annulées et l'état du playbook est défini sur Annulé.

Créer un enregistrement Playbook interne

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une lecture interne est utilisée pour surveiller les activités internes auxquelles le client n'a pas accès pendant le cycle de vie de l'engagement. Par exemple, la phase de renouvellement d'un contrat peut être déclenchée 90 à 120 jours avant son expiration. Cela peut lancer une série d'actions internes planifiées qui peuvent augmenter les chances

de renouvellement ou de prolongation du contrat. Un jeu interne peut contenir une ou plusieurs sous-tâches et suit un playbook avec des activités prédéfinies.

Procédure

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

Formulaire de lecture interne

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	L'enregistrement d'engagement auquel la lecture interne est liée.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de ce jeu interne.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
État	État de la lecture interne. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce jeu interne. Cela peut être : ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce jeu interne par rapport aux autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la lecture interne doit être terminée.

Traduction automatique

Champ	Description
Description brève	Entrez une description brève de cette lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de la lecture interne.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cette lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note à l'intention des membres de l'équipe interne concernant ce jeu interne.

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

Que faire ensuite

- Créez des tâches de lecture interne pour définir les tâches à effectuer lorsqu'une lecture interne est lancée. Reportez-vous à la rubrique [Créer une tâche de lecture interne](#).
- Cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de ce jeu interne. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette lecture interne. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- E-mail : ouvrez le flux d'activité et sélectionnez **E-mail** dans la liste déroulante Plus. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Remarque :

Vous ne pouvez envoyer des e-mails qu'aux membres de l'équipe associés au compte.

Créer une tâche de lecture interne

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

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

Formulaire de lecture interne

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel la tâche de lecture interne est associée.
Jeu interne	La lecture interne à laquelle cette tâche doit être associée s'affiche. Vous pouvez sélectionner une autre lecture interne dans la liste déroulante.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de cette tâche de lecture interne.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
État	État de la tâche de lecture interne. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de cette tâche de lecture interne. Cela peut être : ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cette tâche de lecture interne par rapport aux autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de lecture interne doit être terminée.
Description brève	Entrez une brève description pour cette tâche de lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de la tâche de lecture interne.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.

Traduction automatique

Champ	Description
Description	Entrez une description pour cette tâche de lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note à l'intention des membres de l'équipe interne concernant ce jeu interne.

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

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cette tâche de lecture interne. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette initiative. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- Pour créer un jeu de réussite : reportez-vous à la section [Créer un jeu de réussite](#).

Fermer ou annuler une lecture interne

Vous pouvez fermer ou annuler une lecture interne et toutes les tâches connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et cliquez sur l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes** et ouvrez la lecture interne que vous souhaitez annuler.
3. Cliquez sur les **détails de l'enregistrement** pour afficher le formulaire d'enregistrement de lecture interne.
4. En fonction de vos besoins, changez l'état sur **Annulé** ou **Fermé**.
Le code de fermeture est automatiquement mis à jour pour refléter le changement d'état.
5. Assurez-vous que tous les champs obligatoires sont remplis et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Oui** dans la fenêtre de confirmation pour continuer.
La lecture interne ainsi que toutes les tâches de lecture interne enfant associées seront annulées ou fermées et la progression sera définie sur **Terminé**.

Remarque :

- Avant de fermer une lecture interne, vous devez vous assurer qu'aucune tâche enfant associée n'est ouverte. Si une tâche enfant associée est toujours ouverte, un message d'avertissement s'affiche. Vous devez d'abord fermer ou annuler les tâches enfants, puis fermer la tâche de lecture interne.
- Lorsque vous essayez **d'annuler** une lecture interne, un message de confirmation s'affiche indiquant que toutes les tâches enfants seront annulées. Cliquez sur **Oui** pour continuer et annuler la lecture interne.

Créer un playbook de ticket de réussite

Créez un playbook de ticket de réussite pour définir les activités planifiées et non planifiées qui sont requises pour prendre en charge un engagement. Le playbook de ticket de réussite est votre point de départ pour configurer les processus de réussite requis dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les tickets de réussite** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la phase *de lancement*, vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Sélectionner l'engagement : dans le champ Numéro, un numéro unique pour le ticket de réussite est renseigné automatiquement. Dans le champ Engagement, sélectionnez l'engagement pour lequel le ticket de réussite est créé, puis cliquez sur **Continuer**. Un enregistrement de ticket de réussite est créé.
 - Saisir les informations de base : sur cette page, saisissez les détails de l'enregistrement du ticket de réussite et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante. Consultez la section [Créer un enregistrement de ticket de réussite](#) pour une description détaillée de ce formulaire.
 - Ajouter une équipe : sélectionnez un ou plusieurs membres de l'équipe qui seront impliqués dans le ticket de réussite et les activités connexes, puis cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.
4. Dans la phase *ASSIST*, vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Communiquez le résultat escompté : saisissez un commentaire pour décrire le résultat attendu de ce playbook. Cliquez sur **Envoyer et passez** à l'activité suivante.
 - Définir le plan d'action : spécifiez le plan d'action pour ce playbook. Cela apparaîtra dans la note de travail. Cliquez sur **Envoyer et passez** à l'activité suivante.
 - Réunion connexe : créez une réunion pour ce ticket de réussite. Voir <Créer une réunion> pour plus de détails.

Remarque :

Réunions à l'état Brouillon ou Planifié affichées dans la page Réunion connexe. Pour passer à l'activité suivante, mettez à jour l'état sur Terminé ou Annulé. Une fois que toutes les réunions ont été fermées ou annulées, vous pouvez cliquer sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.

- Travail connexe : cliquez sur **Créer une tâche** pour créer une tâche de ticket de réussite. Consultez la section [Créer une tâche de ticket de réussite](#) pour une description détaillée de ce formulaire.

Remarque :

Les tâches de ticket de réussite dont l'état est Nouveau, En cours ou En pause s'affichent dans la page Réunion connexe. Pour passer à l'activité suivante, mettez à jour l'état sur Terminé ou Annulé. Une fois que toutes les tâches de ticket de réussite ont été fermées ou annulées, cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.

5. Dans la phase Examen et clôture, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

- Communiquer le résultat final : saisissez un commentaire pour décrire le résultat final de ce playbook. Cliquez sur **Envoyer et passez** à l'activité suivante.
- Fermer l'enregistrement : sélectionnez le code de fermeture dans la liste déroulante et Fermez les notes pour ce playbook, puis cliquez sur **Marquer comme terminé**.

6. Lorsque toutes les activités ont été terminées, vous pouvez cliquer sur **Fermer le ticket de réussite**.

L'état de l'enregistrement du ticket de réussite est défini sur **Fermé** et la progression est définie sur **Terminé**.

Remarque :

Si, après avoir créé le playbook de ticket de réussite, vous fermez ou annulez le playbook, toutes les activités et voies en attente sont automatiquement annulées et l'état du playbook est défini sur Annulé.

Créer un enregistrement de ticket de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire du ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le ticket de réussite est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Contact	Contact client principal pour ce ticket de réussite.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne en charge de ce ticket de réussite.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à ce ticket de réussite. Cela peut être :

Champ	Description
	○ Conseil ○ Révision de l'architecture ○ Démonstrations et POC ○ Formation
État	État du ticket de réussite. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce ticket de réussite. Cela peut être : ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce ticket de réussite par rapport à d'autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le ticket de réussite doit être terminé.
Produit	Produit associé au ticket de réussite.
Définition du service	Les définitions de services fonctionnent avec les types de tickets pour fournir différents types de demandes de service. Cette fonctionnalité vous permet de créer des connexions entre les produits et services et les types de tickets qui prennent en charge ces services.
Description brève	Entrez une brève description pour ce ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du ticket de réussite.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client.

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

Remarque :

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

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de ce ticket de réussite. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette initiative. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- Pour créer un jeu de réussite : reportez-vous à la section [Créer un jeu de réussite](#).

Créer une tâche de ticket de réussite

Créez une tâche de ticket de réussite pour définir une action planifiée qu'un fournisseur ou un client doit accomplir pour soutenir un ticket de réussite. Une tâche de ticket de réussite doit être clairement définie et visible par les personnes concernées internes ou les clients externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

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

Formulaire du ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Société parente	Le ticket de réussite parent auquel cette tâche doit être associée s'affiche. Vous pouvez sélectionner une autre tâche de ticket de réussite dans la liste déroulante.
Contact	Contact client principal pour cette tâche de ticket de réussite.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne en charge de cette tâche de ticket de réussite.

Champ	Description
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à cette tâche de ticket de réussite. Cela peut être : ○ Ateliers et réunions ○ Revues de conception ○ Formation sur les produits ○ Services professionnels
État	État de la tâche du ticket de réussite. Cela peut être : ○ Nouvelle ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de cette tâche de ticket de réussite. Cela peut être : ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cette tâche de ticket de réussite par rapport aux autres. Cela peut être : ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche du ticket de réussite doit être terminée.
Visible pour le client	Cochez cette case si la tâche de ticket de réussite doit être visible par les clients.
Objet	Saisissez l'objet ou l'objectif de cette tâche de ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du ticket de réussite.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce ticket de réussite. Il s'agit d'un champ obligatoire.

Traduction automatique

Champ	Description
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client. Ces informations seront visibles par le client.

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

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cette tâche de ticket de réussite. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette initiative. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- Pour créer un jeu de réussite : reportez-vous à la section [Créer un jeu de réussite](#).

Fermer ou annuler un ticket de réussite

Vous pouvez fermer ou annuler un ticket de réussite et toutes les tâches connexes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et cliquez sur l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les tickets de réussite** et ouvrez le ticket de réussite que vous souhaitez annuler.
3. Cliquez sur les **détails de l'enregistrement** pour afficher le formulaire de ticket de réussite.
4. En fonction de vos besoins, changez l'état sur **Annulé** ou **Fermé**.
Le code de fermeture est automatiquement mis à jour pour refléter le changement d'état.
5. Assurez-vous que tous les champs obligatoires sont remplis et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Oui** dans la fenêtre de confirmation pour continuer.
Le ticket de réussite ainsi que toutes les tâches de ticket de réussite enfants associées seront annulés ou fermés et la progression sera définie sur **Terminé**.

Remarque :

Avant de fermer un ticket de réussite, vous devez fermer ou annuler toutes les tâches enfants associées. Si une tâche enfant associée est toujours ouverte, un message d'avertissement s'affiche. Vous devez d'abord fermer ou annuler les tâches enfants, puis fermer le ticket de réussite.

Créer un playbook de renouvellement

Créez un playbook de renouvellement pour définir des processus visant à simplifier les renouvellements de contrats et à identifier les opportunités d'expansion.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Sélectionner **Témoignages des clients > Tous les engagements** et cliquez sur un engagement dans la liste.
3. Cliquez sur **Créer un jeu de réussite**.
4. Sélectionnez **Prise en charge** de la réussite dans la liste déroulante Catégorie.
5. Dans la section Sous-catégorie, sélectionnez **Simple renewal play** et cliquez sur **Suivant**.
6. Spécifiez la date d'échéance et sélectionnez l'utilisateur dans le champ Affecté à, puis cliquez sur **Terminer**. Un message de confirmation s'affiche et l'enregistrement du playbook de renouvellement est créé.
7. Sélectionner **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes** pour afficher le playbook de renouvellement nouvellement créé.
8. Cliquez sur le playbook de renouvellement que vous avez créé pour afficher la première étape du playbook.
9. Dans la phase *de lancement*, vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Saisissez les informations de base : sélectionnez le contrat auquel ce playbook de renouvellement doit être associé, puis sélectionnez *Prise en charge de l'expansion et du renouvellement* dans le champ Catégorie. Entrez les informations dans les autres champs obligatoires et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
 - Ajouter une équipe : sélectionnez un ou plusieurs membres de l'équipe qui seront impliqués dans les activités du playbook de renouvellement et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.
10. Dans la phase *d'évaluation des opportunités*, vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Afficher l'enregistrement du contrat : les détails du contrat que vous avez sélectionné s'affichent. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** pour vérifier les détails du contrat. Cliquez sur **Marquer comme lu** pour passer à l'activité suivante.
 - Évaluer l'engagement : saisissez toutes les actions qui doivent être effectuées dans le cadre de ce playbook, cliquez sur **Envoyer et passez** à l'activité suivante. Les actions que vous spécifiez s'afficheront sous forme de notes de travail dans le flux d'activité.
11. Dans la phase *Communiquer*, vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Communiquer l'opportunité de renouvellement : dans cette activité, vous pouvez envoyer une demande par e-mail à l'approbateur de contrat ou au propriétaire de l'entreprise pour renouveler le contrat. Un exemple de modèle d'e-mail est fourni. Vous pouvez le modifier si nécessaire et cliquer sur **Envoyer un e-mail**.

Remarque :

- Cette activité crée une tâche de lecture interne qui s'affiche comme note de travail dans le flux d'activité. Cliquez sur le lien de la tâche de lecture interne pour afficher l'enregistrement. Lorsque vous cliquez sur **Envoyer un e-mail**, l'état de cette tâche est défini sur *Fermée*, et les champs Code de fermeture et Notes de fermeture sont mis à jour pour indiquer que l'e-mail a été envoyé.
- Si vous cliquez sur **Ignorer l'e-mail**, l'état de la tâche de lecture interne est défini sur *Annulé* et la tâche de lecture interne est annulée.
- Créer une opportunité : dans cette activité, vous pouvez créer une nouvelle opportunité pour votre contrat. Cette activité crée une tâche de lecture interne. Mettez à jour les

détails de la tâche selon les besoins pour passer à l'étape suivante. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** pour afficher la tâche de lecture interne. Passez en revue les détails de l'opportunité, mettez à jour l'état sur Fermé ou Annulé, puis cliquez sur **Fermer** cette activité et passez à l'étape suivante.

12. Dans la phase *Suivi de l'opportunité*, passez en revue les détails du contrat.

Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** pour apporter des modifications si nécessaire ou cliquez sur **Marquer comme lu** pour passer à l'étape suivante.

13. Dans Examen et clôture, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

- Communiquez le résultat final du renouvellement : saisissez les détails pour décrire le résultat final du renouvellement, cliquez sur **Envoyer et passez** à l'activité suivante. Les informations sur le résultat final sont affichées sous forme de note de travail dans le flux d'activité.
- Fermer l'enregistrement : sélectionnez le code de fermeture dans la liste déroulante et Fermez les notes pour ce playbook, puis cliquez sur **Marquer comme terminé**.

14. Cliquez sur **Fermer** lorsque toutes les activités sont terminées.

L'état du playbook de renouvellement est défini sur Fermé et la progression est définie sur Terminé.

i Remarque :

Si, après avoir créé le playbook de renouvellement, vous fermez ou annulez le playbook, toutes les activités et voies en attente sont automatiquement annulées et l'état du playbook est défini sur Annulé.

Définir le signal de risque à la relation de la solution

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Formulaire du ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement.
Table de la solution	La solution que vous sélectionnez ici est associée au signal de risque. Sélectionnez l'une des options suivantes : ◦ Jeu interne ◦ Tâche de lecture interne ◦ Ticket de réussite ◦ Tâches du ticket de réussite

Champ	Description
Enregistrement de solution	En fonction de la solution que vous avez sélectionnée, choisissez le scénario de lecture interne ou le ticket de réussite pour lequel la relation est définie.
Signal de risque et problème	Sélectionnez le signal de risque auquel la solution est associée.

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

Créer un modèle de plan de réussite

Créez un modèle de plan de réussite avec des objectifs de réussite et des résultats prédéfinis.

Avant de commencer

- Rôle requis : `sn_acct_lc.success_template_owner`, `sn_acct_lc.success_template_approver`
- La `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` propriété système doit être définie sur **True**.

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle propriétaire du modèle (`sn_acct_lc.success_template_owner`).
2. Accédez à la **Tout > Témoignages des clients > Modèles d'objectifs de réussite**.
3. Saisissez un nom et un titre pour le modèle.
4. Dans la liste déroulante Produit, à partir de la liste du modèle CMDB, sélectionnez le produit pour cet objectif de réussite qui sera applicable.
5. Dans la section Cadre de travail des objectifs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Cochez la case *obligatoire* pour définir cet objectif comme obligatoire pour votre engagement.
 - Cliquez sur l'icône  à côté du champ Pilote pour ajouter les pilotes clés pour ce modèle. Les pilotes que vous sélectionnez sont utilisés pour calculer le score d'intégrité et de risque du produit associé.

Remarque :

Si un objectif de réussite est marqué comme obligatoire, il sera automatiquement sélectionné lorsque vous créez un engagement pour le produit associé.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'étape suivante consiste à créer un modèle de résultat de réussite.
7. Accédez à la liste connexe des **modèles de résultats de réussite** et cliquez sur **Nouveau**.
8. Saisissez un titre et une description pour le modèle de résultat.
9. Dans la section Mesure des résultats, vous pouvez spécifier les éléments suivants :
 - Méthode de suivi : sélectionnez *Mesure* ou *Manuel* dans la liste déroulante.
 - Unités : sélectionnez l'unité de mesure pour ce résultat.
 - Obligatoire : cochez la case *obligatoire* pour définir ce résultat comme obligatoire pour votre engagement.

10. Cliquez sur **Enregistrer** le modèle de résultat de réussite.

- Vous pouvez modifier le modèle et apporter des changements s'il a l'état *Brouillon*. Une fois que vous avez apporté les modifications, cliquez sur **Mettre à jour** pour les mettre à jour et les enregistrer.
- Vous pouvez suivre ce processus pour ajouter plusieurs modèles de résultats de réussite.

11. Cliquez sur **Publier** pour publier le modèle de résultat de réussite, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

- Vous ne pouvez pas modifier un modèle de résultat de réussite qui est à l'état *Publié*.
- Cliquez sur **Annuler** pour annuler un modèle de résultat de réussite qui n'a pas été approuvé. Vous verrez un message indiquant que toutes les tâches associées seront annulées et que toute progression est perdue. Cliquez sur **Oui** si vous ne souhaitez plus utiliser ce modèle.

12. Une fois que vous avez créé et publié tous les modèles de résultats de réussite, cliquez sur **Demander une approbation**.

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

Remarque :

- L'option Demander une approbation** ne peut être utilisée pour publier des objectifs de réussite que si la `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` propriété a été définie sur **Vrai**.
- Vous devez créer au moins un modèle de résultat de réussite pour un objectif de réussite.
- Vous devez publier tous les modèles de résultats de réussite avant de pouvoir demander l'approbation du modèle d'objectif de réussite.

Le champ État est mis à jour sur *En attente d'approbation*.

Que faire ensuite

Approuver un modèle de plan de réussite

Pour approuver une demande de modèle de plan de réussite, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle d'approbateur de modèle (sn_acct_lc.success_template_approver).
2. Accédez à la **Tout > Témoignages des clients > Modèles d'objectifs de réussite**.
3. Ouvrez le modèle avec l'état *En attente d'approbation*.

4. Cliquez sur **Approuver** pour approuver le modèle. L'état est mis à jour et prend la valeur *Approuvé*.

Si vous ne souhaitez pas approuver le modèle, vous pouvez cliquer sur **Annuler** ou **Rejeter** pour annuler le processus. L'état est mis à jour sur *Brouillon* en cas d'annulation ou de rejet.

5. Une fois le modèle approuvé, cliquez sur **Publier** pour le publier.

i Remarque :

- Une fois qu'un modèle a été publié, il ne peut plus être modifié.
- Cliquez sur **Mettre hors service** pour mettre hors service un modèle. Un modèle mis hors service ne peut plus être utilisé pour définir les objectifs et les résultats d'un engagement.

Créer un plan de réussite

Utilisez cette option pour créer un plan de réussite afin d'ajouter des objectifs de réussite et des résultats pour l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les engagements** et ouvrez un enregistrement d'engagement.
3. Sur la page d'engagement, accédez à l'onglet **Plan de réussite** et cliquez sur **Créer un plan de réussite**.

La liste des modèles de plan de réussite disponibles pour cet engagement s'affiche. Par défaut, les objectifs obligatoires sont automatiquement sélectionnés. Vous pouvez effectuer un choix dans la liste des objectifs facultatifs.

4. Sélectionnez un produit dans la liste.

Il s'agit de la liste des produits vendus applicables qui ont été associés à l'engagement lors de sa création.

5. En fonction du produit que vous avez sélectionné, vous pouvez voir une liste d'objectifs qui ont été définis.

- Tous les objectifs : tous les objectifs de réussite définis dans le modèle sont affichés.
- Objectifs obligatoires : par défaut, tous les objectifs obligatoires sont automatiquement sélectionnés.
- Objectifs facultatifs : vous pouvez sélectionner un ou plusieurs objectifs facultatifs pour cet engagement.

6. Vous pouvez également utiliser les options suivantes pour filtrer la liste des objectifs affichés :

- Rechercher : saisissez le titre ou la description pour afficher les objectifs qui répondent aux critères.
- Afficher par pilotes : sélectionnez une option dans la liste déroulante pour afficher les objectifs auxquels le pilote sélectionné est associé.

Pour chaque objectif, vous pouvez voir les principaux moteurs, les résultats de réussite définis et le produit associé.

7. Après avoir sélectionné les objectifs, cliquez sur **Suivant** pour continuer.

Vous pouvez afficher les objectifs sélectionnés ainsi que les résultats définis pour chaque objectif.

8. Sur cette page, saisissez les valeurs dans les champs obligatoires suivants :

- Date de début : entrez la date à partir de laquelle le résultat sera effectif.
- Date de fin : entrez la date à laquelle le résultat sera effectif.
- Titulaire de l'objectif : la personne responsable de l'objectif du côté du fournisseur.
- Sponsor : Contact externe responsable de l'objectif.

9. Utilisez le bouton **Activer/désactiver** pour sélectionner ou désélectionner l'un des résultats facultatifs.

Les résultats obligatoires sont sélectionnés par défaut et ne peuvent pas être désélectionnés. Cliquez sur l'option **Modifier les valeurs de résultat** pour ajouter les valeurs Base et Cible pour le résultat sélectionné, puis cliquez sur **Enregistrer**.

10. Une fois que vous avez configuré les objectifs, cliquez sur **Enregistrer l'objectif**.**i Remarque :**

- Si vous cliquez sur le bouton **Retour** ou actualisez la page après avoir enregistré l'objectif, toutes les modifications seront perdues.
- Si vous ajoutez plus d'un objectif, vous devez enregistrer les détails de chaque objectif avant de passer au suivant.

11. Cliquez sur **Créer** pour créer le plan de réussite.

Le plan de réussite nouvellement créé apparaît maintenant sur la page Plan de réussite. Consultez [Plan de réussite](#) pour en savoir plus.

12. Cliquez sur la **feuille de route de l'initiative** pour afficher la feuille de route de l'initiative de réussite avec les détails de l'engagement, y compris l'intégrité actuelle, l'étape et la date du prochain renouvellement de l'engagement.

Dans la vue de feuille de route :

- Les initiatives sont codées par couleur en fonction de leur progression et la description des couleurs est fournie dans les infobulles répertoriées en bas de page.
- Les initiatives sont regroupées en fonction de l'état des objectifs et des résultats pour une meilleure association.
- Des mesures telles que Affecté à, Priorité, Catégorie, Nombre de tâches et Jours restants sont affichées sur la chronologie.



13. Cliquez sur l'icône  et sélectionnez l'une des options suivantes :

- Ajouter des objectifs : sélectionnez et ajoutez les objectifs facultatifs que vous souhaitez ajouter à votre plan de réussite. Sélectionnez l'objectif à ajouter, cliquez sur **Suivant**. Utilisez l'option Activer/désactiver pour sélectionner l'un des résultats facultatifs, saisissez d'autres détails obligatoires, cliquez sur **Enregistrer l'objectif**, puis sur **Créer** pour ajouter l'objectif et le résultat au plan de réussite.
- Ajouter des résultats : sélectionnez tous les résultats facultatifs que vous souhaitez ajouter à votre plan de réussite.

14. Cliquez sur l'icône  pour explorer le [Page d'enregistrement de l'objectif de réussite](#).

Mesurer le taux de réussite

Mesurez et suivez l'efficacité et l'atteinte des objectifs de réussite et des résultats au sein d'un projet ou d'un engagement, avec des scores de réussite et des taux de réussite.

Calculer le taux de réussite d'un objectif de réussite

Lorsqu'un résultat de réussite est terminé, vous pouvez fermer l'enregistrement, mettre à jour l'état et vérifier les valeurs dans le modèle de résultat de réussite.

1. Accédez à l'onglet *Plan de réussite* sur la page Engagement.
2. Sélectionnez un objectif et cliquez sur l'icône  pour accéder à la page Objectif de réussite.
3. Sélectionnez un résultat de réussite dans la liste et cliquez sur **Modifier** pour accéder à la page Résultat de réussite.
4. Mettez à jour le champ État sur *Fermé*.
5. Sélectionnez le code de fermeture dans la liste déroulante :
 - Atteint : si vous sélectionnez cette option, elle indique que le résultat a été obtenu avec succès et le taux de réussite est défini sur 1.
 - Manqué : cette option indique que le résultat n'a pas été atteint. Le taux de réussite est fixé à 0.
 - Annulé : si le code de fermeture doit définir Annulé, le taux de réussite est ignoré pour ce résultat.
 - Partiellement atteint : si le résultat est partiellement atteint, le taux de réussite est fixé à 0,5.
6. Entrez les notes de fermeture et cliquez sur **Enregistrer**. Une fois qu'un résultat a été fermé, revenez à la page Objectif de réussite. Vous pouvez voir que l'état du résultat de réussite est défini sur *Terminé* et que le pourcentage de la valeur réalisée a été mis à jour.

7. Suivez ces étapes pour fermer tous les résultats de réussite pour l'objectif sélectionné.

i Remarque :

Le score de réussite d'un objectif est le score moyen de tous les résultats fermés et partiellement fermés associés à cet objectif. Seuls les résultats générés à partir des modèles de résultats de réussite sont utilisés pour calculer le score. Les résultats créés manuellement ne sont pas inclus.

Par exemple, si un objectif a trois résultats avec les états de fermeture suivants :

- Résultat 1 : Atteint
- Résultat 2 : Partiellement atteint
- Résultat 3 : Annulé

Dans ce cas, le taux de réussite est calculé comme suit : $(1+0,5)/2 = 0,75 * 100 = 75\%$

Calculer le taux de réussite d'un modèle d'objectif de réussite

Le taux du modèle d'objectif de réussite est la moyenne des scores de tous les objectifs associés qui ont été créés à partir du modèle d'objectif de réussite. Si les objectifs de réussite créés à partir d'un modèle spécifique ont les taux de réussite suivants :

- Objectif de réussite 1 : 50 %
- Objectif de réussite 2 : 60 %
- Objectif de réussite 3 : 70 %

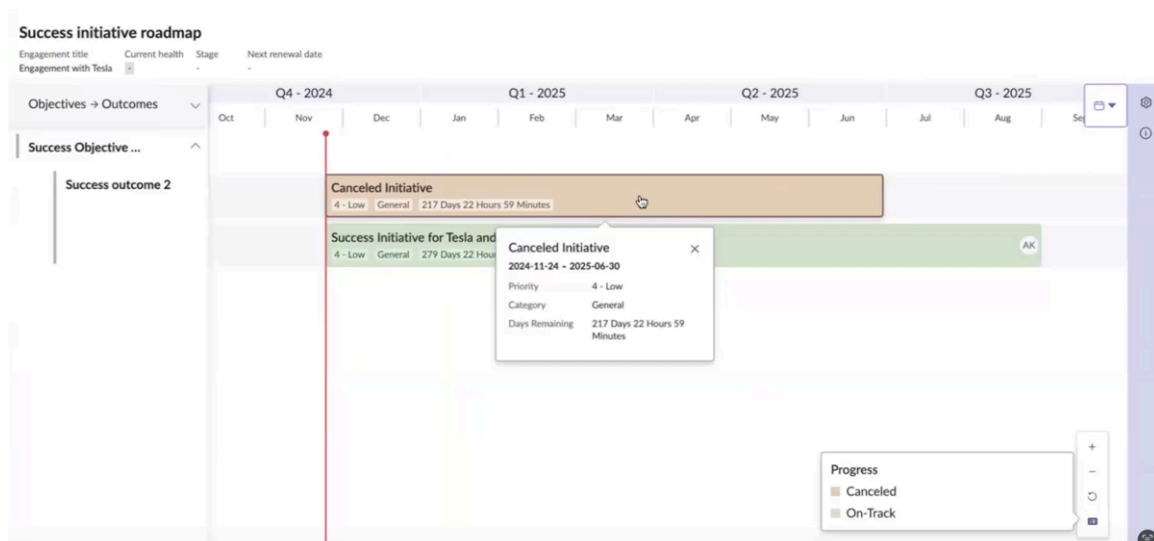
Dans ce cas, le score de réussite ou la moyenne est de 60%.

Feuille de route des initiatives de réussite

La feuille de route des initiatives de réussite affiche l'état des initiatives de réussite sur une période donnée.

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

1. Accédez à l'onglet *Plan de réussite* sur la page Engagement.
2. Cliquez sur l'option **Afficher la feuille de route de l'initiative** . Vous pouvez afficher une représentation visuelle des initiatives de réussite et des résultats en fonction de la date d'échéance.



La liste des résultats s'affiche dans le panneau de gauche. Sélectionnez un résultat dans la liste pour afficher les initiatives qui lui sont associées. Vous pouvez survoler une initiative pour afficher un instantané rapide. Vous pouvez personnaliser la vue de feuille de route :

- Cliquez sur l'option *Progression* pour sélectionner les types d'initiatives (Annulée, En bonne voie, Terminée) que vous souhaitez afficher.
 - Cliquez sur l'icône **Sélectionner une échelle de temps** pour afficher la feuille de route par année, mois ou trimestre.
 - Cliquez sur l'icône **Engrenage** pour personnaliser la vue par regroupement, couleur, mesures affichées, etc.
 - Sélectionnez une initiative pour afficher l'enregistrement de l'initiative dans le panneau latéral. Vous pouvez faire ce qui suit :
 - Modifiez l'enregistrement si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
 - Cliquez sur l'onglet *Commentaires* pour ajouter des commentaires supplémentaires.
 - Cliquez sur l'onglet *Pièces jointes* pour ajouter une ou plusieurs pièces jointes à cette initiative.
- Apportez les modifications nécessaires et cliquez sur **Enregistrer**.

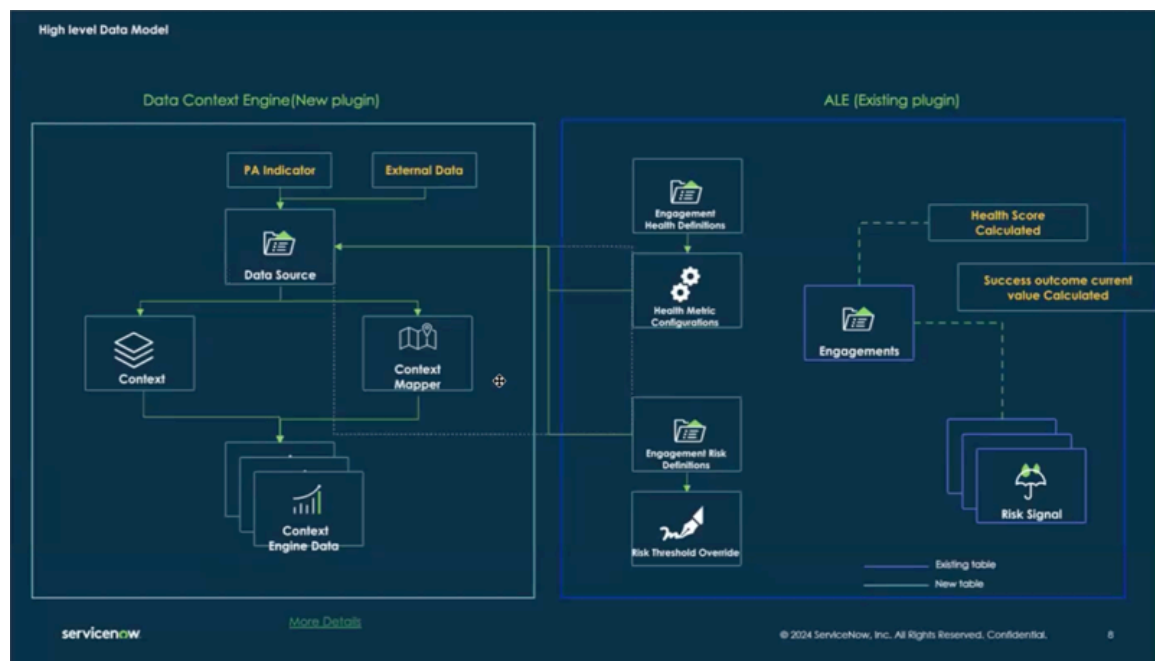
i Remarque :

Par défaut, vous pouvez afficher la feuille de route pour une période de dix ans. Vous pouvez modifier cette valeur dans la propriété `sn_acct_lc.RoadmapTimelineYears.list`.

Configurer le moteur de contexte de données

Définissez et mesurez des mesures pour calculer le score d'intégrité ou générer des signaux de risque pour un ou plusieurs engagements.

Les données sont collectées à partir d'indicateurs de performance ou de sources externes telles que définies dans la source de données et sont utilisées pour calculer le score d'intégrité, générer des signaux de risque ou créer des résultats de réussite. Le diagramme suivant montre le modèle de données de haut niveau.



Pour collecter et utiliser les données, vous devez configurer la source de données pour spécifier si les données sont collectées à partir d'indicateurs PA ou de sources externes. Dans la table de contexte, vous devez associer la source de données à une table d'engagement ou de résultats de réussite. En fonction du contexte, vous devez spécifier l'enregistrement dans la table de contexte à laquelle ces données s'appliquent. Les données sont stockées dans la table de données du moteur de contexte et, lorsque les travaux planifiés sont exécutés, le score de santé, les signaux de risque et les résultats de réussite sont mis à jour.

Pour configurer le moteur de contexte de données, procédez comme suit :

- [Définir la source de données](#)
- [Configurer le mappeur de moteur de contexte](#)

Une fois le moteur de contexte de données configuré, vous pouvez configurer les définitions d'intégrité et de risque :

- [Configurer la définition de l'intégrité de l'engagement](#)
- [Configurer la définition du risque d'engagement](#)

Définir la source de données

Pour que le score d'intégrité ou de risque puisse être calculé, vous devez spécifier la source à partir de laquelle les données doivent être collectées. Les données peuvent être collectées via des mesures de performance clés ou des sources externes.

Pour définir la source de données, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent` .
2. Accédez à la **Tout > Moteur de contexte de données > Sources de données > Créer**.
3. Entrez les détails suivants :

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour la source de données.
Source	Sélectionnez la source à partir de laquelle les données doivent être collectées. Cela peut être : ○ Indicateur PA : une tâche planifiée automatisée collecte des données et crée des enregistrements dans la table de données du moteur de contexte. ○ Externe : indiquez la source de données externe à partir de laquelle les données doivent être collectées. i Remarque : Si vous sélectionnez l'option Externe , vous devez définir comment récupérer ces données à partir de la source externe ou utiliser le Table API pour enregistrer ces informations dans la table de données du moteur de contexte.
Fréquence	Sélectionnez la fréquence à laquelle les données doivent être collectées. Cela peut être : ○ Tous les jours ○ Hebdomadaire

Champ	Description
	○ Mensuel ○ Trimestriel i Remarque : Si vous sélectionnez Indicateur PA comme source de données, vous devez sélectionner une fréquence égale ou supérieure à la fréquence de collecte de l'indicateur PA. Par exemple, si l'indicateur PA collecte des données une fois par semaine, vous ne pouvez pas sélectionner ici une fréquence inférieure à une fréquence hebdomadaire.
Indicateur PA	Sélectionnez la mesure pour laquelle les données sont collectées.
Répartition	Sélectionnez l'attribut ou la catégorie selon laquelle le score d'intégrité ou de risque doit être regroupé. Il peut s'agir d'un compte, d'un produit, etc.
Unité de mesure	Sélectionnez l'unité de mesure de l'indicateur PA. Il peut s'agir de minutes, heures, jours, mois, etc.
Agrégat	Sélectionnez la manière dont le score global doit être calculé. Cela peut être : ○ Moyen ○ Somme ○ Max. ○ Min. Le score agrégé est utile si vous sélectionnez une fréquence différente de la fréquence de collecte de l'indicateur PA. Par exemple, supposons que la fréquence de collecte de l'indicateur PA est définie sur Quotidienne et que la fréquence est définie sur Hebdomadaire, vous devez calculer le score agrégé pour la semaine. Dans ce cas, vous pouvez utiliser l'option moyenne ou somme pour calculer le score.

4. Cliquez sur **Soumettre** pour créer cette source de données.

5. Accédez à la liste connexe Contextes et cliquez sur **Nouveau**.

6. Dans la page Contexte, sélectionnez la table à laquelle cette source de données s'applique. Il peut s'agir d'une table d'engagement ou de résultats de réussite. Vous pouvez définir plusieurs tables de contexte pour une seule source de données.

i Remarque :

- Pour calculer le score d'intégrité, vous devez sélectionner la table Engagement.
- Pour calculer le résultat de réussite, vous devez sélectionner la table Résultat de réussite.

7. Cochez la case **Actif** et cliquez sur **Soumettre** pour créer la source de données. Vous pouvez associer la source de données à une ou plusieurs tables de contexte.

Après avoir configuré la source de données et le contexte, vous configurez le mappeur de moteur de contexte.

Configurer le mappeur de moteur de contexte

Une fois que vous avez défini la source de données, l'étape suivante consiste à spécifier l'enregistrement dans la table de contexte pour laquelle il s'applique.

- 1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
- 2. Accédez à la **Tout > Moteur de contexte de données > Mappeurs de moteur de contexte > Créer**.
- 3. Entrez les détails suivants :

Champ	Description
Table source	Sélectionnez la table source à laquelle la source de données doit être mappée. Cette table est associée à l'attribut sélectionné dans le champ Répartition de la table Source de données. Par exemple, si vous avez sélectionné <i>Compte</i> dans le champ Répartition, sélectionnez la table Compte client ici.
Champ source	Le champ spécifique dans la table source qui contient les données à mapper.
Prise en charge de la table connexe	Table connexe qui sera utilisée pour connecter les tables de source et de contexte.
Champ d'interrogation	Sélectionnez le champ utilisé pour interroger ou remonter pas à pas la <i>table connexe de prise en charge</i> pour mapper les données de la <i>table source</i> à la <i>table de contexte</i> .
Table de contexte de résolution	Table cible pour le mappage de la source de données.
Champ de contexte de résolution	Champ cible dans lequel les données mappées seront stockées.
Script	Si vous ne pouvez pas interroger la table de contexte par remontée pas à pas, vous pouvez définir un script qui utilise le champ Source et renvoie un tableau de champs de contexte possibles.

Remarque :

Vous pouvez configurer le moteur de contexte pour mapper les tables source et cible à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Table connexe : utilisez la règle de mappage `table connexe[query_field] = table source[source_field]`. Dans chaque enregistrement de , *Source table* la *Source field* valeur est mise en correspondance avec le *champ Requête* de la table connexe.
- Script : le script vérifie l'*ID Source Field* de l'enregistrement pour déterminer le contexte approprié en fonction de la table de contexte de résolution.

Les exemples suivants montrent comment configurer le mappage.

Exemple avec Table connexe

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

* Source table

Contract [ast_contract]

Active ☒

* Source field

Sys ID

Scripted ☐

* Supporting related table

Applicable Contract [sn_acct_lc_engagement_contract_relationship]

* Query field

Contract

* Resolving context table

Engagement [sn_acct_lc_engagement]

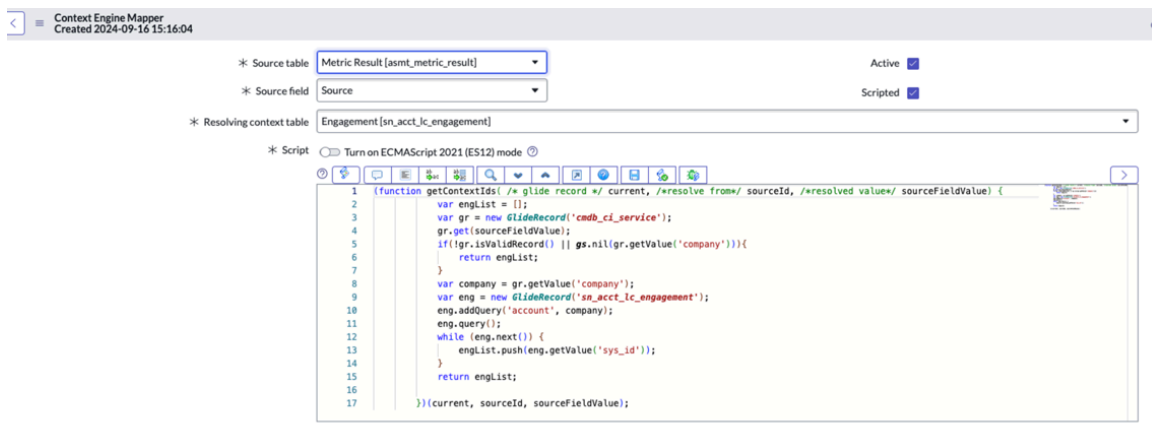
* Resolving context field

Engagement

Update

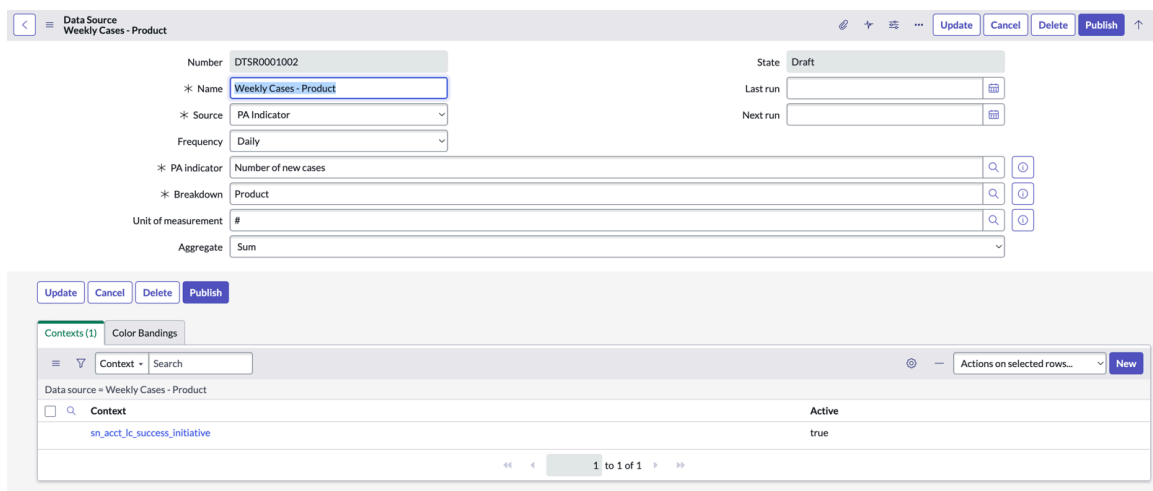
Delete

Exemple avec script



4. Cliquez sur **Soumettre** pour enregistrer le mappage de contexte.

5. Accédez à la **Tout > Moteur de contexte de données > Sources de données**.



6. Ouvrez la source de données que vous avez créée précédemment et cliquez sur **Publier**.

Les données sont maintenant collectées selon le calendrier défini et l'enregistrement de données de moteur de contexte est créé et stocké dans la table **de données de moteur de contexte**.

Configurer la définition de l'intégrité de l'engagement

Utilisez la définition de l'intégrité de l'engagement pour configurer les mesures requises pour calculer le score d'intégrité d'un engagement.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent
- Le mappage de la source de données et du moteur de contexte des données doit être configuré. Consultez [Configurer le moteur de contexte de données](#).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour afficher les scores d'intégrité d'un engagement, vous devez configurer la définition et les mesures d'intégrité. Pour chaque définition d'intégrité, vous pouvez ajouter une ou plusieurs sources de données qui seront utilisées pour calculer le score d'intégrité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Configuration réussie > Toutes les définitions d'intégrité > Nouvelle.**
2. Saisissez le nom, le rang et la description de l'engagement.
Le champ Classement est utilisé pour hiérarchiser la définition de l'intégrité. Le h
3. Cochez la case Configuration *g l o b a l e* si vous souhaitez appliquer cette définition de l'intégrité à tous les engagements.
4. Si vous souhaitez appliquer la définition de l'intégrité à un engagement spécifique, ajoutez une condition de filtre dans la section Définition.
Vous pouvez cliquer sur *le lien Nombre d'enregistrements correspondant à la condition* pour afficher tous les engagements correspondant à la condition.

Remarque :

Les définitions d'intégrité applicables à un ou plusieurs engagements ont priorité sur la définition d'intégrité globale.

5. Cliquez sur **Soumettre** pour créer la définition de l'intégrité.
6. Ouvrez la définition d'intégrité que vous avez créée, accédez à la liste connexe Configurations des mesures d'intégrité et cliquez sur **Nouveau**.
Vous pouvez spécifier les sources de données qui seront utilisées pour calculer le score d'intégrité de l'engagement.
7. Entrez les détails suivants :

Source de données	Sélectionnez la source de données qui sera utilisée pour calculer le score d'intégrité.
Définition de l'intégrité de l'engagement	Engagement pour lequel cette mesure d'intégrité est configurée.
Cible	Il s'agit du score d'intégrité cible ou idéal pour l'engagement.
Poids	Poids ou pourcentage affecté à cette mesure dans le calcul du score d'intégrité global de l'engagement. Si vous définissez deux sources de données ou plus pour la définition de l'intégrité, la pondération totale dans toutes les sources de données doit être égale à 100. Par exemple, pour ces sources de données, vous pouvez spécifier le poids comme suit : ○ Collecte quotidienne de CSAT : 40 ○ Tickets hebdomadaires : 40 ○ Cas quotidiens : 20
Direction	Vous pouvez sélectionner : ○ Maximiser : Plus la cible est élevée, meilleur est le score. Par exemple, Score CSAT : une valeur plus élevée indique un meilleur score. ○ Minimiser : Plus la cible est basse, meilleur est le score. Par exemple, Nombre de tickets P1 : moins de tickets indique une meilleure performance.

Agrégat	Si plusieurs enregistrements de données sont renvoyés pour une source de données, sélectionnez la manière dont le score agrégé doit être calculé : ○ Moyen ○ Somme
---------	---

8. Cliquez sur **Publier**.

Lors de la collecte de données suivante, le score d'intégrité est calculé et publié sur la page Engagement.

Configurer la définition du risque d'engagement

Utilisez la définition du risque d'engagement pour configurer les mesures requises afin de définir les signaux de risque pour un engagement.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent
- Le mappage de la source de données et du moteur de contexte des données doit être configuré pour les définitions de risque basées sur des mesures. Consultez [Configurer le moteur de contexte de données](#) pour en savoir plus.
- Pour les définitions de risque basées sur des tables, un mappage de moteur de contexte actif avec la table source en tant qu'engagement doit être défini.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les conditions de risque, la catégorie de risque et les valeurs de seuil pour un engagement de deux manières :

Définition du risque basée sur des mesures

Utilisez cette option pour créer ou mettre à jour des risques si le seuil spécifié est dépassé. Les enregistrements de données du moteur de contexte sont générés après l'exécution de la dernière tâche planifiée. Le contexte dans ce cas est la table d'engagement. Si le seuil spécifié dans la définition du risque est dépassé, un risque est généré.

Définition du risque basée sur une table

Utilisez cette option pour créer ou mettre à jour des risques pour tous les enregistrements qui correspondent à la condition dans la table sélectionnée. Lorsque la tâche planifiée est exécutée, si un risque actif correspondant aux critères est présent, un nouvel enregistrement d'occurrence de risque est créé. Si aucun risque actif n'est présent pour la combinaison enregistrement source +engagement+catégorie, un nouveau signal de risque est généré pour chaque enregistrement.

De nouveaux risques sont générés automatiquement lorsque la tâche planifiée de l'analyseur de risques de témoignages des clients est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Configuration réussie > Toutes les définitions de risques > Nouvelle**.

2. Entrez les détails suivants :

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour la définition du risque.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour la définition du risque. Les catégories de risque affichées ici sont définies dans l'enregistrement de choix ALE .

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type de définition du risque. Cela peut être : ○ Mesure ○ Table
Description	Entrez une description pour la définition du risque.
Basé sur les mesures : Cette option permet de créer ou de mettre à jour des risques si un seuil de risque est dépassé. Si vous créez une définition de risque basée sur des mesures, sélectionnez la mesure, définissez les seuils, configurez le modèle et spécifiez des conditions pour définir la liste des engagements applicables.	
Mesure	Sélectionnez la définition de mesure qui a été configurée dans la table de source de données et mappée avec le mappeur de moteur de contexte. Consultez Configurer le moteur de contexte de données pour en savoir plus.
Condition de seuil	Spécifiez la condition de seuil pour la définition du risque. Si cette condition de seuil est dépassée, un signal de risque est généré. Par exemple, pour la collecte quotidienne de CSAT, la condition de seuil de mesure est définie sur être inférieure à 50. Si la valeur tombe en dessous de 50, un risque est généré.
Seuil	Spécifiez le seuil de base pour la définition de mesure.
Engagements applicables	Si vous sélectionnez un engagement applicable, cette définition du risque sera évaluée pour les engagements figurant dans la liste des engagements applicables.
Basé sur la table : Cette option permet de créer ou de mettre à jour des risques dans tous les enregistrements de la table de correspondance et de la condition spécifiée. Si vous créez une définition de risque basée sur une table, vous devez sélectionner la table, spécifier la condition et configurer le modèle avec des champs et des valeurs pour générer des risques au format spécifié.	
Table source	Sélectionnez la table source pour laquelle la définition du risque doit être créée. i Remarque : Un mappeur de contexte qui associe les tables source et contexte doit avoir été défini. Consultez Configurer le moteur de contexte de données pour en savoir plus. Par exemple, si vous souhaitez définir des signaux de risque pour un contrat et sélectionner Contrat comme table source, un mappage de contexte avec une association contrat à engagement doit avoir été défini.
Conditions	Spécifiez toutes les conditions qui doivent être utilisées pour la définition du risque pour la table source sélectionnée. Les risques sont générés pour les enregistrements de la table source qui satisfont aux conditions spécifiées.
Modèle	Cliquez sur l'onglet Modèle pour définir les champs de la définition de risque. Les champs obligatoires suivants sont obligatoires : ○ Description brève ○ Description ○ Reporté par

3. Cliquez sur **Soumettre** pour créer la définition de risque.

4. Si vous souhaitez définir des remplacements de seuil de risque pour une définition basée sur des mesures, ouvrez la définition de risque que vous avez créée, accédez à la liste connexe *Remplacements du seuil de risque* et cliquez sur **Nouveau**.

Entrez les détails suivants :

- Définition du risque d'engagement : il s'agit de la définition du risque d'engagement pour laquelle vous créez une condition de remplacement.
- Seuil : spécifiez la valeur de seuil de remplacement.
- Cliquez sur **Ajouter une condition de filtre** ou **Ajouter une clause OU** pour spécifier des conditions de remplacement supplémentaires.
- Classement : spécifiez un classement pour cette condition de remplacement. 1 est le rang le plus élevé. Si un engagement correspond à plusieurs remplacements de seuil, l'engagement avec le rang le plus élevé est considéré en premier.

5. Cliquez sur **Soumettre** pour créer la condition de remplacement.

6. Cliquez sur **Publier**.

Lorsque la tâche planifiée suivante est exécutée, les signaux de risque sont générés. Accédez à la **Moteur de contexte de données > Données de moteur de contexte** pour afficher la date et l'heure de génération des signaux de risque.

Context Engine Data

Data source

Search

Actions on selected rows...

All • Data source = Daily collection of % achieved incident SLA on: Data source = Daily collection of NPS

8 total Context Engine Data

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

Exemples de définitions de risques

Il s'agit d'exemples de définitions de risque disponibles avec le système de base et pouvant être configurés en fonction de vos besoins.

Baisse de l'intégrité NPS

Il s'agit d'une définition du risque basée sur des mesures qui génère un signal de risque si le score NPS tombe en dessous d'un seuil spécifié. Dans ce cas, si la collecte quotidienne du score de mesure NPS tombe en dessous de 30, un signal de risque est généré. En outre, des conditions de remplacement avec des valeurs de seuil et un classement différents pouvant avoir un impact sur des engagements spécifiques sont définies.

Engagement Risk Definition
Drop in NPS Health

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

Metric Based * Template

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

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement + Search

Engagement risk definition = Drop in NPS Health

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36df977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	31	2
account=116f36df977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	32	1

1 to 2 of 2

Réalisation du SLA dans moins de 90 %

Il s'agit d'une définition du risque basée sur des mesures qui génère un signal de risque si le score d'accomplissement du SLA tombe en dessous d'un seuil spécifié. Dans ce cas, si la collecte quotidienne du pourcentage de SLA d'incidents réalisés tombe en dessous de 90, un signal de risque est généré. Une condition de remplacement avec une valeur de seuil différente pouvant avoir un impact sur des engagements spécifiques a été définie. En outre, une condition de filtre a été définie dans le champ Engagements applicables. Cette condition de filtre est appliquée avec la condition de remplacement lorsque le signal de risque est généré.

Engagement Risk Definition
SLA Achievement is less than 90%

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

Metric Based * Template

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

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement + Search

Engagement risk definition = SLA Achievement is less than 90%

Applicable engagements	State	Threshold	Rank
account=116f36df977d82100858f6c11153af8b*EQ	Published	95	1

1 to 1 of 1

i Remarque :

Pour les définitions basées sur des mesures, la source de données et le mappage de moteur de contexte doivent être définis. Consultez [Configurer le moteur de contexte de données](#) pour en savoir plus.

Date de renouvellement manquante dans le contrat

Il s'agit d'une définition du risque basée sur une table qui génère un signal de risque si la date de renouvellement du contrat est manquante. Dans ce cas, la table Source est la table Contrat. Cette table doit être mappée à la table Engagement. Consultez [Configurer le mappeur de moteur de contexte](#) pour en savoir plus. Si les dates de début et de fin de renouvellement sont manquantes dans la table Contrat, un signal de risque est généré.

Engagement Risk Definition
Missing Renewal Dates in Contract

✖ Name

Missing Renewal Dates in Contract

State

Published

✖ Category

Low Adoption

Last run

2025-01-10 04:00:00

Type

Table

Description

Missing Renewal start or end Date in Contract

Condition Based

Template

✖ Source table

Contract [ast_contract]

✖ Conditions

No. of records matching the condition: 108

Add Filter Condition

Add OR Clause

Renewal start date

is empty

AND

OR

Renewal end date

is empty

Update

Rerun Risk Check

Retire

Delete

Return to Draft

Configurer la table de bandes de couleurs

Utilisez la table de bandes de couleur pour configurer la façon dont le score d'intégrité de l'engagement est représenté visuellement dans les pages de destination de réussite et d'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Configurations réussies > Bandes de couleurs.**
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une bande de couleur et saisissez les détails suivants :

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type de bandes de couleur en cours de création. Cela peut être : - Global : utilisez ce type pour créer des bandes de couleur applicables à tous les engagements. - Basé sur des mesures : ce type est utilisé pour créer des bandes de couleur applicables à tous les engagements associés à la source de données sélectionnée.
Min.	Entrez la valeur minimale qui s'appliquera aux bandes de couleur en cours de création.
Max.	Entrez la valeur maximale qui s'appliquera aux bandes de couleur en cours de création.
Source de données	Pour le type basé sur les mesures, sélectionnez la source de données pour laquelle les bandes de couleur doivent être créées. Les bandes de couleur s'appliqueront à tous les engagements associés à la source de données.
Couleur	Sélectionnez la couleur du champ de couleur à utiliser pour afficher le score d'intégrité. Par exemple, vous pouvez créer des bandes de couleur avec les paramètres suivants : - Min : 70 - Max : 100 - Couleur : Vert

Champ	Description
	La couleur verte est appliquée à tous les engagements applicables avec un score d'intégrité compris entre 70 et 100.
Couleur mise en surbrillance	Il s'agit de la couleur utilisée pour mettre en évidence le score d'intégrité et l'intégrité perçue d'un engagement.

Intégration à Microsoft Dynamics CRM

L'intégration de votre instance ServiceNow à la plateforme Microsoft Dynamics CRM permet un échange de données et une synchronisation des processus transparents entre les deux plateformes. Cette intégration s'effectue via le spoke Microsoft Dynamics CRM.

En activant l'intégration de la plateforme Microsoft Dynamics CRM pendant le cycle de vie de l'engagement, vous pouvez suivre les renouvellements, évaluer les risques et créer des opportunités de renouvellement. L'intégration Microsoft Dynamics CRM est disponible avec l'application Événements du cycle de vie des comptes et peut être configurée pour fonctionner avec d'autres plateformes CRM.

Les cas d'utilisation suivants sont pris en charge :

- Création d'opportunités de renouvellements à partir des playbooks de renouvellement.
- Création d'une tâche à partir d'un enregistrement de risque lorsque la date de renouvellement est manquante dans le compte.
- la mise à jour des enregistrements ServiceNow lorsqu'un changement est apporté à la table de tâches CRM.

Pour configurer l'intégration, procédez comme suit :

i Remarque :

Avant de définir l'intégration, vous devez configurer l'application Recommended Actions. Consultez [Configurer Actions recommandées pour l'intégration du compte](#) pour en savoir plus.

1. Configurez le spoke Microsoft Dynamics CRM. Consultez [Microsoft Dynamics CRM Spoke](#) pour en savoir plus.
2. Sur la plateforme Microsoft Dynamics CRM, vous devez effectuer les opérations suivantes :
 - Créez un compte portant le même nom que le compte associé à votre tâche de lecture interne.

Avant de créer une opportunité à partir d'une tâche de lecture interne, notez le compte associé à la tâche.

The screenshot shows the 'Internal Play Task' form in Microsoft Dynamics CRM. The form is titled 'Internal Play Task' with the ID 'INTPTASK0001001'. It contains several fields: 'Number' (INTPTASK0001001), 'Account' (Genially), 'Engagement' (AENG0000002), 'Internal play' (INTPTASK0001001), 'Squad', 'Assigned to', 'State' (Canceled), 'Progress' (Canceled), 'Priority' (3 - Moderate), 'Due date', and 'Days remaining'. The 'Short description' is 'Communicate Renewal Recommendation'. The 'Account' field is highlighted with a red box.

Avant de créer une tâche à partir du signal de risque, notez le compte associé à l'enregistrement de risque et de problème, comme indiqué ci-dessous.

Dans la plateforme Microsoft Dynamics CRM, vous devez créer un compte avec le même nom de compte (**Genixify**) associé à votre tâche de lecture interne, comme indiqué dans les exemples ci-dessus. Ce compte doit être configuré ultérieurement dans le fichier de mappage.

- Créez des devises qui correspondent aux devises de la table des contrats client. Lors de la création de devises, vous devez ajouter le nom de la devise avec le symbole dans l'include de script TechOnbConstants comme suit :

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

i Remarque :

Utilisez l'include *DynamicsCRMMappingConstants* de script pour définir des mappages entre ServiceNow les ID système et leurs GUID correspondants dans Microsoft Dynamics CRM.

Des exemples de mappages sont présentés dans l'image suivante.

```
1 var DynamicsCRMMappingConstants = Class.create();
2
3 //Customer Account SysId Mapping with Account in Microsoft Dynamics CRM
4 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_ACCOUNT_DYNAMICS_ACCOUNT = {
5   '116f36df977082100858f6c1153a78b': '14802e22-ea86-ef11-ac21-0022480c59cf'
6 };
7
8 // Currency GUID Mapping for Microsoft Dynamics CRM
9 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_CURRENCY_DYNAMICS_GUID = {
10   'CURRENCY_USD': '51302896-e65a-ea11-a812-000d3a30fcff',
11   'CURRENCY_GBP': 'e98249e4-ce9d-ef11-8a6a-000d3a343095',
12   'CURRENCY_EUR': 'a71a103f-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
13   'CURRENCY_JPY': '9c6c6e5a-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
14   'CURRENCY_CHF': '8c86ca87-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095'
15 };
16
17 DynamicsCRMMappingConstants.prototype = {
18   initialize: function() {},
19   type: 'DynamicsCRMMappingConstants'
20 };
```

3. Mettez à jour la fonction `getRiskSysIdFromCRMRequest()` dans l'include de script `DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB` pour gérer les mises à jour de tâches à partir de Microsoft Dynamics CRM en traitant les paramètres d'entrée et en mettant à jour l'enregistrement de signal de risque associé.

L'action de démonstration Événement de mise à jour de la tâche de processus peut être configurée et ajoutée dans le cadre du flux secondaire que vous devez créer et ajouter dans la table de décision (politique de décision de webhook Dynamics CRM) du spoke Microsoft Dynamics CRM.

4. (Facultatif) Vous pouvez éventuellement configurer une action d'interface utilisateur pour créer une tâche CRM dans votre instance ServiceNow.
5. Utilisez l'include de script `AleCRMUtilOOB` pour interagir avec les plateformes CRM telles que Microsoft Dynamics CRM.

Utiliser La fonction `executeAction` permet d'effectuer des actions telles que la création d'opportunités ou de tâches sur la plateforme CRM.

```
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.
```

Les exemples suivants montrent comment créer une opportunité ou une tâche dans Microsoft Dynamics CRM :

- **Création d'une opportunité dans Microsoft Dynamics CRM :**

```
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));
```

- **Création d'une tâche dans Microsoft Dynamics CRM**

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- [Crée une opportunité dans Microsoft Dynamics CRM](#)
- [Créer une tâche dans Microsoft Dynamics CRM](#)

Utilisation de Témoignages des clients

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

Cette section couvre les points suivants :

- [Tableau de bord du portefeuille des performances](#)
- [Page d'accueil Engagement](#)
- [Page d'enregistrement de l'objectif de réussite](#)

Afficher les tickets de témoignages des clients dans Portail de service clientèle

Affichez les enregistrements des tickets de témoignages des clients ou les enregistrements de tâches de ticket sur le Gestion du service client (CSM) portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

Procédure

1. Utilisez le nom et le mot de passe que vous avez créés lors du processus d'inscription pour vous connecter au Portail de service clientèle.
Consultez la section [Using the Customer Service Portal](#)  pour plus de détails.

2. Sur la page d'accueil, sélectionnez **Mes listes** pour afficher les tickets de témoignages des clients et les tâches de ticket.

En fonction de votre rôle d'utilisateur, vous pouvez afficher les listes suivantes :

- Toutes les initiatives de réussite : disponible pour les utilisateurs internes disposant de sn_acct_lc.ale_success_agent et pour les clients disposant de sn_acct_lc.ale_success_customer et sn_customerservice.customer_case_manager.

Toutes les initiatives de réussite associées à l'engagement client sont affichées sous la forme d'une liste.

- Mes initiatives de réussite : disponible pour les utilisateurs disposant de sn_acct_lc.ale_success_agent et sn_customerservice.customer_case_manager.

Pour les utilisateurs internes, toutes les initiatives de réussite affectées à l'utilisateur connecté sont affichées dans la liste.

Pour les clients, la case à cocher Initiatives de réussite visible pour le client doit être vraie et l'utilisateur connecté doit être dans le filtre de contact.

- Tous les tickets de réussite : disponible pour les utilisateurs internes avec sn_acct_lc.ale_success_agent et pour les clients avec sn_acct_lc.ale_success_customer et sn_customerservice.customer_case_manager.

Tous les tickets de réussite associés à l'engagement client sont affichés sous forme de liste.

- Mes tickets de réussite : disponible pour les utilisateurs disposant de `sn_acct_lc.ale_success_agent` et `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Pour les utilisateurs internes, tous les tickets de réussite affectés à l'utilisateur connecté sont affichés dans la liste.

Pour les clients, dans les cas de réussite, la case à cocher du formulaire visible par le client doit être vraie et l'utilisateur connecté doit être dans le filtre de contact.

- Tous les points de contact : disponible pour les utilisateurs internes avec `sn_acct_lc.ale_success_agent` et pour les clients avec `sn_acct_lc.ale_success_customer` et `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Tous les tickets de point de contact associés à l'engagement client sont affichés sous la forme d'une liste.

- Mes points de contact : disponible pour les utilisateurs disposant de `sn_acct_lc.ale_success_agent` et `sn_customerservice.customer_case_manager`.

Tous les points de contact affectés à l'utilisateur connecté sont affichés dans la liste.

i Remarque :

Lorsque vous recherchez quelque chose sur le portail de services, les résultats de la recherche sont affichés dans des **sources** distinctes : tickets de réussite, tâches de ticket de réussite, initiatives de réussite et points de contact.

3. Sélectionnez **Toutes les initiatives de réussite de la liste.**

Toutes les initiatives de réussite liées au compte sélectionné s'affichent.

4. Sélectionnez une **initiative de réussite dans la liste.**

i Remarque :

La section En-tête du ticket et des tâches de ticket peut être configurée et vous pouvez ajouter ou supprimer des champs selon vos besoins.

Les détails suivants s'affichent pour chaque ticket.

- Section d'en-tête qui fournit des informations de base sur le ticket, notamment le numéro de ticket, l'état, le compte, l'objet, la date d'échéance et les jours restants.
- Sélectionnez la tâche pour afficher des informations supplémentaires telles que la tâche du ticket de réussite, les activités et toutes les pièces jointes.
- La section de gauche fournit les détails suivants :
 - Instructions générales : fournit une description brève et une description détaillée du ticket.
 - Informations sur le produit : affiche les informations sur le produit.
 - Articles partagés : affiche les articles de la base de connaissances qui ont été partagés avec vous. Sélectionnez le lien de l'article pour voir les détails.

5. Sélectionnez **Tous les tickets de réussite de la liste.**

Tous les tickets de réussite associés au compte sélectionné s'affichent.

Toutes les activités associées à la tâche de ticket s'affichent.

6. Sélectionnez **Tous les points de contact dans la liste.**

Tous les points de contact associés au compte sélectionné sont affichés.

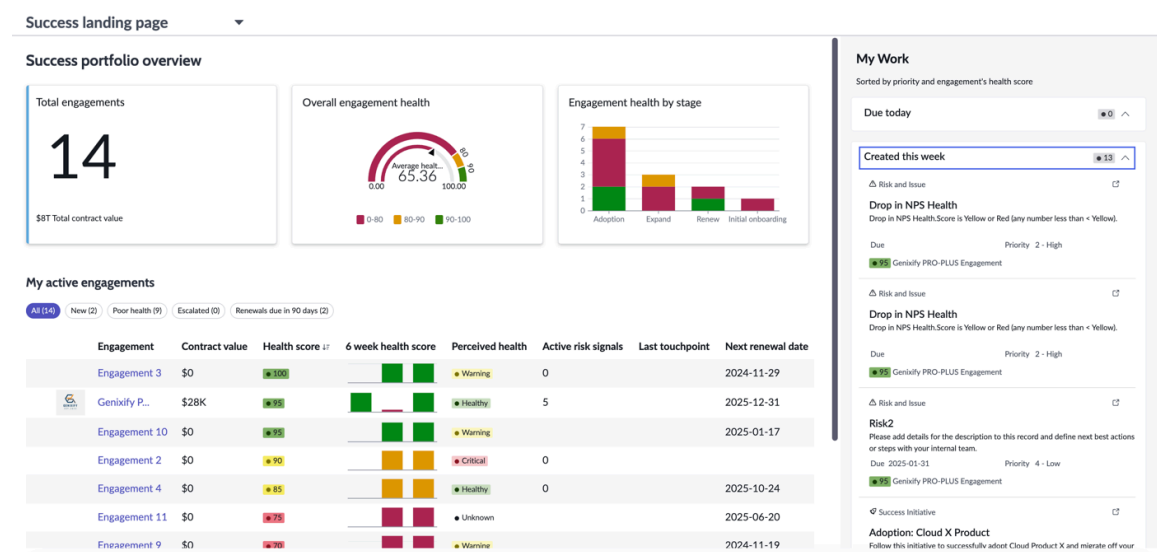
Toutes les activités associées à la tâche de ticket s'affichent.

Tableau de bord du portefeuille des performances

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

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

- Nombre total d'engagements : nombre total d'engagements auxquels vous êtes associé. Cliquez sur l'encre pour accéder à la liste de tous vos engagements.
- Intégrité globale de l'engagement : l'intégrité moyenne de tous vos engagements actifs.
- Intégrité de l'engagement par étape : représentation graphique de tous vos engagements classés par étape d'engagement. Cliquez sur un histogramme pour afficher la liste des engagements qui se trouvent à une étape spécifique.



Remarque :

Les couleurs affichées dans les cartes Intégrité globale de l'engagement et Intégrité de l'engagement par étape sont basées sur la bande de couleur globale définie dans la table des bandes de couleur. Consultez [Configurer la table de bandes de couleurs](#) pour en savoir plus.

Dans la section Mes engagements actifs, vous pouvez afficher les éléments suivants :

- Liste de tous les engagements actifs. Vous pouvez filtrer cette liste pour afficher les engagements qui répondent à certains critères, notamment :
 - Nouvelle
 - Mauvaise santé
 - Escaladé
 - Renouvellements échus dans 90 jours
- Pour chaque engagement, vous pouvez afficher les détails suivants :

- Valeur du contrat
- Score d'intégrité
- Score d'intégrité sur 6 semaines
- Intégrité apparente
- Signaux de risque actifs
- Dernier point de contact
- Date du prochain renouvellement

Remarque :

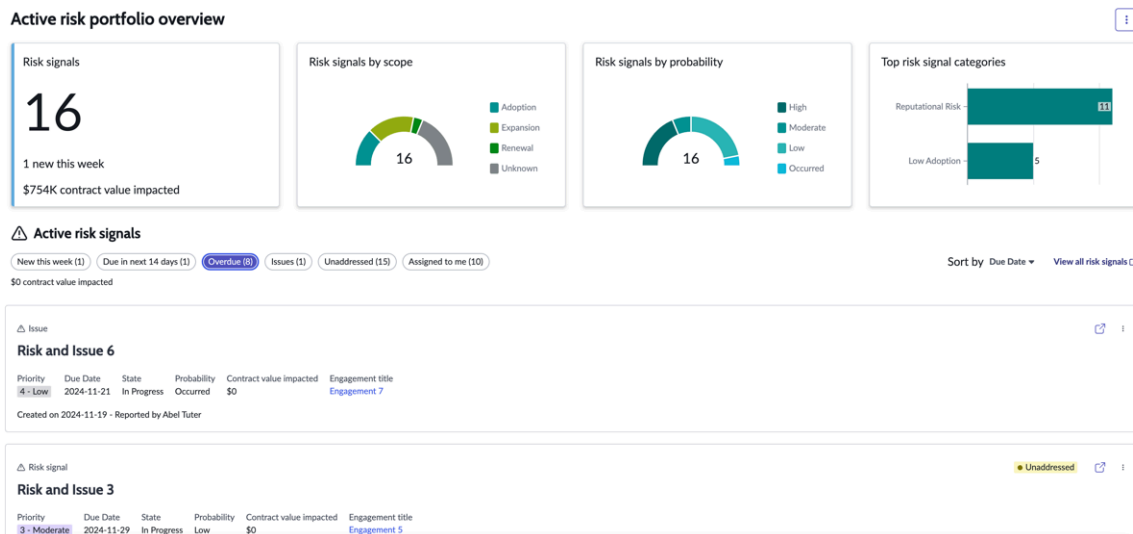
Les couleurs utilisées dans le score d'intégrité affiché pour chaque engagement sont dérivées de la bande de couleur basée sur les mesures définie dans la table Bandes de couleur. Consultez [Configurer la table de bandes de couleurs](#) pour en savoir plus.

Cliquez sur un engagement pour accéder à la page d'enregistrement détaillée.

Tableau de bord du portefeuille des risques

Obtenez une vue d'ensemble de tous les risques actifs, des principales catégories de risque et du champ d'application des risques de tous les engagements auxquels vous êtes associé.

Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent` et accédez à **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et cliquez sur l'icône **Signaux de risque actifs** pour afficher la page Vue d'ensemble du portefeuille de risques actifs.



Les cartes de score suivantes s'affichent :

- Signaux de risque : nombre total de signaux de risque actifs et valeur du contrat impacté. Cliquez sur le lien pour explorer la liste de tous les signaux de risque.
- Signaux de risque par champ d'application : signaux de risque actifs classés par champ d'application ou état de l'engagement tel que l'adoption, l'intégration, et ainsi de suite.
- Signaux de risque par probabilité : signaux de risque actifs regroupés par probabilité élevée, modérée ou faible.
- Principales catégories de signaux de risque : les principales catégories de signaux de risque actives en fonction du type de risque défini dans l'enregistrement de choix ALE.

Vous pouvez faire ce qui suit :

- Passez la souris sur les graphiques pour voir le nombre de risques et le pourcentage par périmètre, probabilité et catégorie.
- Cliquez sur une catégorie spécifique dans un graphique pour explorer la vue de liste de tous les risques de cette catégorie.
- Cliquez sur un graphique pour explorer la liste des risques totaux.
- Cliquez sur **Afficher tous les signaux de risque** pour explorer la liste de tous les signaux de risque.



- Cliquez sur l'icône  pour créer un signal de risque manuellement. Consultez [Créer un signal de risque](#).

La liste des signaux de risque actifs s'affiche. Vous pouvez trier cette liste par date d'échéance, priorité, probabilité ou date de création. Cliquez sur **Afficher tous les signaux de risque** pour afficher la page Tous les signaux de risque.

Dans la section Signaux de risque actifs, vous pouvez afficher les éléments suivants :

- Liste de tous les signaux de risque actifs. Vous pouvez filtrer cette liste pour afficher les signaux de risque qui répondent à certains critères tels que :
 - Nouveau cette semaine
 - Échéance dans 14 jours
 - En retard
 - Problèmes
 - Non abordé
 - Mes affectations

La valeur totale du contrat pour chacune de ces catégories s'affiche. Vous pouvez également afficher la valeur du contrat impacté pour chaque signal de risque qui correspond aux critères sélectionnés.

- Pour chaque signal de risque, vous pouvez afficher les détails suivants :
 - Priorité
 - Date d'échéance
 - État
 - Probabilité
 - Valeur du contrat impactée
 - Titre de l'engagement

Cliquez sur l'icône pour créer manuellement  une lecture à succès.

Cliquez sur l'icône  pour accéder à la page d'enregistrement détaillée.

Page Risque et problèmes

Cette page fournit des informations détaillées sur un signal de risque, y compris les occurrences de risque, les valeurs de seuil et la solution du risque.

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail > Rythme de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
3. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les risques et problèmes** et cliquez sur la colonne **Numéro** pour ouvrir l'enregistrement. Vous pouvez également accéder à cette page à partir du [Tableau de bord du portefeuille des risques](#) fichier.

Drop in NPS Health

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

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

Genixify PRO-PLUS Engagement

Contract value
\$9K

Go live date
2024-10-31

Last active touchpoint
2024-06-10

Health

Stage
Adoption

Next renewal date
2025-12-31

Account
Genixify

Risk occurrence

Last refreshed 8m ago

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

Showing 1-3 of 3

Risk signal details

Due date
No data

Priority
2 - High

Risk or issue
Risk

Assigned to
No data

Category
Reputational Risk

Created
2025-01-08 04:00:03

Tracking method
Automated

Probability
High

Reported by
System Administrator

State
Open

Engagement risk definition
Drop in NPS Health

Scope
Adoption

Risk solutions

Last refreshed 8m ago

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

Vous pouvez voir les détails suivants :

- Détails de l'engagement : cette section affiche les détails de l'engagement pour lequel le signal de risque a été généré. Elle comprend la valeur du contrat, l'étape, la date du prochain renouvellement, l'intégrité, etc.
- Détails du signal de risque : détails du signal de risque, y compris la probabilité, la méthode de suivi, la catégorie, etc. Consultez [Créer un signal de risque](#) pour en savoir plus.
- Occurrence de risque : liste des occurrences de risque en fonction de la tâche planifiée. Cela inclut les dates de début et de fin auxquelles la tâche planifiée a été exécutée, la valeur actuelle, la valeur de seuil et l'écart. Cliquez sur le lien pour accéder à la page Occurrence de risque.

Les options suivantes sont disponibles :

- Discuter : cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de ce signal de risque. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- Créer un jeu de réussite : consultez la rubrique [Créer un jeu de réussite](#)
- Exporter : cliquez sur **Exporter** pour exporter les occurrences de risque ou les solutions dans un fichier Excel.

Page d'accueil Engagement

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

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail** > **Rythme de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
3. Accédez à la **Témoignages des clients** > **Tous les engagements** et cliquez sur la colonne **Numéro** pour ouvrir l'enregistrement d'engagement. Vous pouvez également accéder à cette page à partir du [Tableau de bord du portefeuille des performances](#) fichier.

Les options suivantes sont disponibles :

- Discuter : cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cet engagement. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cet engagement. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- Actualiser l'intégrité : cliquez sur cette option pour mettre à jour le score d'intégrité de cet engagement.
- Créer un jeu de réussite : consultez la rubrique [Créer un jeu de réussite](#)
- Jeu interne : Voir [Créer un playbook interne](#).
- Signal de risque : Voir [Créer un signal de risque](#).
- Ticket de réussite : Voir [Créer un playbook de ticket de réussite](#).
- Point de contact : Voir [Créer un point de contact](#).

La page d'enregistrement de l'engagement contient les onglets suivants :

- Vue d'ensemble
- Intégrité
- Plan de réussite
- Renouvellement et expansion

The screenshot displays the ServiceNow interface for an engagement record titled 'Engagement3'. The left sidebar provides account details for 'CVS Account2'. The main area shows the 'Overview' tab with sections for 'Upcoming touchpoints', 'Risk signals and issues', and 'Work items'. The 'Risk signals and issues' section lists one item with a due date of 2024-11-30. The right-hand panel lists related items such as 'Squad', 'Success Objectives', and 'Success Initiatives'. A detailed view of a 'Risk and Issue' is shown at the bottom right, with fields for 'Risk and Issue Number' (RISK0001001), 'Engagement' (AENG0001003), and 'Short description' (Cases on Products).

Vue d'ensemble (engagement)

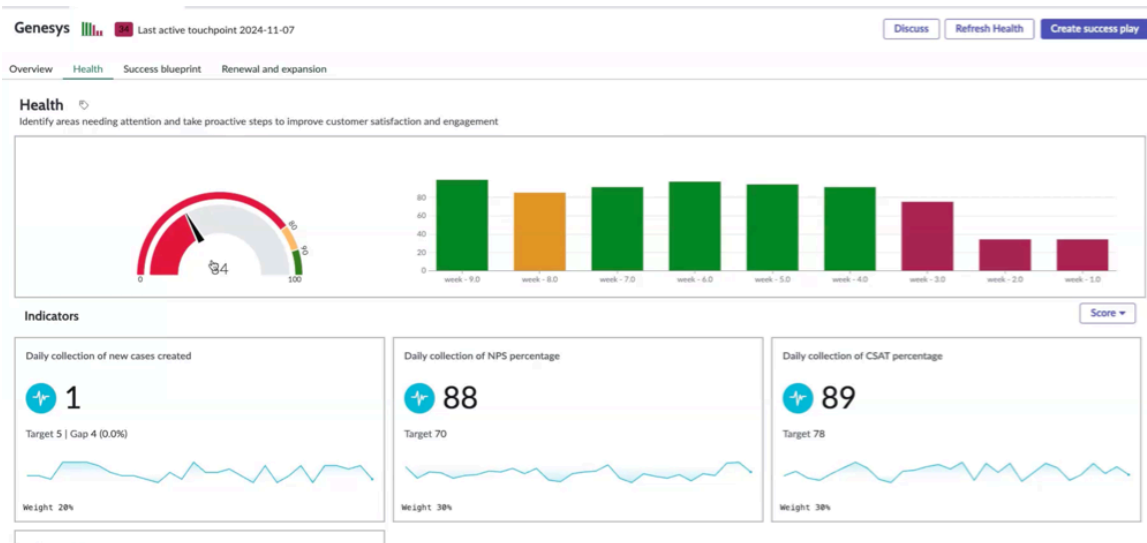
Cet onglet fournit une vue d'ensemble de haut niveau de l'engagement. Il comprend les détails suivants :

- **En-tête** : la section d'en-tête affiche le score d'intégrité de l'engagement au cours des 6 dernières semaines et le dernier point de contact actif.
- **Détails de l'engagement** : affiche la valeur du contrat, l'étape d'engagement, la date de mise en service, le compte auquel il est associé et la date de renouvellement. Cliquez sur l'icône **Modifier** pour modifier les détails de l'engagement et cliquez sur **Enregistrer**.
- **Équipe client** : affiche le contact client principal que vous avez spécifié pour cet engagement. Ces informations sont également affichées dans la section **Éléments connexes** sous **Équipes des clients** applicables.
- **Équipe** : affiche les membres de l'équipe associés à l'engagement.
- **Équipe du compte** : les membres de l'équipe qui gèrent le compte. Ces informations sont également affichées dans la section **Éléments connexes** sous **Équipes de comptes** applicables.
- **Points de contact à venir** : affiche tous les points de contact à venir pour cet engagement. Cliquez sur le lien pour accéder à la page d'enregistrement du point de contact.
- **Signaux de risque et problèmes** : affiche tous les risques ou problèmes nouveaux, en retard, de priorité élevée ou non traités.
- **Éléments de travail** : cette section affiche les activités et les tâches associées à cet engagement. Vous pouvez trier la liste par priorité ou date d'échéance. Vous pouvez afficher tous les éléments de travail ou afficher les éléments appartenant à une catégorie spécifique en sélectionnant l'un des filtres suivants dans la liste déroulante **Vue** :
 - Jeux internes
 - Tâches de lecture interne
 - Ticket de réussite
 - Initiative de réussite
 - Tâche de réussite

Pour filtrer davantage cette liste, cliquez sur l'un des filtres d'éléments de travail comme **Nouveau**, **Bloqué**, etc. pour afficher des éléments spécifiques dans la liste.

Intégrité

Dans cet onglet, vous pouvez voir le score d'intégrité actuel et l'intégrité de l'engagement au cours des douze dernières semaines. Cela permet d'identifier les lacunes et les problèmes qui nécessitent une attention particulière. Cliquez sur **Actualiser l'intégrité** pour afficher le score d'intégrité mis à jour.



Dans la section Indicateurs, vous verrez les mesures utilisées pour calculer le score d'intégrité de cet engagement. Consultez [Configurer la définition de l'intégrité de l'engagement](#). Pour chaque mesure, vous indiquez le score cible, le poids et le pourcentage d'écart. Cliquez sur l'option **Trier par** pour trier les mesures répertoriées par score, poids et écart.

Plan de réussite

Dans cet onglet, vous pouvez afficher les objectifs de réussite associés à cet engagement. Vous pouvez afficher les détails de haut niveau de chaque objectif de réussite, notamment la date d'échéance, la date de début, le contact clé, l'utilisateur affecté et les produits. Si le plan de réussite n'a pas été défini, cliquez sur **Créer un plan de réussite**. Consultez les [Créer un plan de réussite](#) instructions pour créer un plan de réussite. Vous pouvez faire ce qui suit :

- Trier par : Vous pouvez trier la liste par Date d'échéance des objectifs.
- Afficher par état : sélectionnez l'un des états dans la liste déroulante. Cela peut être :
 - Tout
 - En cours
 - En pause
 - Fermé
 - Nouvelle
 - Annulé
- Cliquez sur l'icône  pour explorer le [Page d'enregistrement de l'objectif de réussite](#).
- Afficher la feuille de route de l'initiative : cliquez sur ce lien pour afficher la feuille de route de l'initiative de réussite détaillée dans l'engagement, y compris l'intégrité actuelle, l'étape et la date du prochain renouvellement de l'engagement.

Renouvellement et expansion

Dans cet onglet, vous pouvez afficher une liste de tous les contrats actifs associés à cet engagement. Vous pouvez afficher les détails de haut niveau de chaque contrat et cliquer sur le lien pour accéder à la page Contrat.

Page d'enregistrement de l'objectif de réussite

Cette page fournit une vue détaillée de l'objectif de réussite et de ses résultats et initiatives connexes, tels que définis dans le plan de réussite.

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
3. Accédez à la **Témoignages des clients** > **Tous les engagements** et ouvrez un engagement.
4. Sélectionnez l'onglet **Plan de réussite** et cliquez sur l'icône  pour ouvrir la page.

Cette page comprend les sections suivantes :

- En-tête : cette section affiche la progression, la priorité, l'état, la catégorie de pilote, le nombre de jours restants pour atteindre cet objectif et la date de fin prévue.
- Résultats de réussite : résultats de réussite associés à l'objectif. Pour chaque objectif, vous pouvez voir l'état, la valeur réalisée (la valeur actuelle basée sur le pourcentage de la cible atteinte) et le nombre de jours restants pour que ce résultat soit atteint. Sélectionnez un résultat de réussite pour afficher les initiatives de réussite qui lui sont associées. Cliquez sur **Modifier** pour accéder à la page Résultat de réussite.
- Initiatives de réussite : liste des initiatives associées au résultat de réussite sélectionné. L'objet, la progression et le nombre de jours restants sont affichés. Cliquez sur la colonne **Nombre** pour accéder à la page d'enregistrement de l'initiative de réussite.

Page d'enregistrement du résultat de réussite

Un résultat de réussite désigne le résultat ou l'objectif utilisé pour mesurer l'atteinte d'un objectif de réussite.

Lorsque vous créez un plan de réussite pour un engagement, vous pouvez définir des objectifs de réussite et des résultats pour chaque objectif. Consultez [Créer un plan de réussite](#) pour en savoir plus. Vous pouvez afficher cette page à partir de la page d'enregistrement d'engagement ou en suivant ces étapes :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
3. Accédez à la **Témoignages des clients** > **Tous les résultats** et cliquez sur la colonne **Nombre** pour ouvrir l'enregistrement du résultat de réussite.

Cette page contient les onglets suivants :

- Détails : consultez la rubrique [Créer un résultat de réussite](#) pour une description détaillée des champs.
- Initiatives de réussite : affiche la liste des initiatives de réussite associées à ce résultat.
- Approbateurs : affiche la liste des approbateurs pour ce résultat.
- Signaux de risque et problèmes : Répertorie tous les signaux de risque ou problèmes associés à ce résultat.

Page d'accueil du point de contact

Au cours du cycle de vie de l'engagement, les Customer Success Agents planifient des points de contact réguliers avec les clients pour évaluer les progrès, fournir des commentaires et offrir des conseils.

Les points de contact améliorent la communication entre les équipes Customer Success et le client tout au long du cycle de vie de l'engagement. Des points de contact réguliers permettent de s'assurer que les équipes internes et externes sont alignées sur les objectifs et les résultats de l'engagement.

The screenshot displays the 'Weekly Check-In' interface. On the left, the 'Genixify' account summary shows contract value (\$3M), live date (2024-10-31), and last active touchpoint (2024-12-15). Below this, 'Touchpoint details' include due date (2024-09-30), state (New), category (General Conversation), and assigned to (System Administrator). The main area features a table of meetings, categorized by 'Upcoming (19)' and 'Past (7)'. It lists 'Weekly Check-In' series with specific dates and times for December 2024 and January 2025. The right sidebar, 'Related Items', provides a dashboard of various metrics: Appointments (0), Emails (1), Success Objectives (4), Success Outcomes (10), Success Initiatives (13), Success Cases (7), Success Tasks (2), Risk Signals and Issues (3), and Internal Plays (5). It also includes links to refresh, create, and view all items, along with specific internal play details like 'INTPY0001004' and 'AENG0000002'.

Les options suivantes sont disponibles :

- Discuter : cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de ce point de contact. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de ce point de contact. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- Pour créer un jeu de réussite : reportez-vous à la section [Créer un jeu de réussite](#).
- Fermer le point de contact : sélectionnez l'option **Fermer le point de contact** dans le menu déroulant Actions supplémentaires. Vous êtes invité à saisir les champs obligatoires. Cliquez sur l'icône **Modifier** dans le panneau de détails du point de contact, entrez les champs obligatoires et cliquez sur **Enregistrer**. Cliquez sur **Fermer le point de contact** après avoir rempli les champs obligatoires. Sélectionnez le code de fermeture et les notes de fermeture, puis cliquez sur **Fermer** pour fermer le point de contact.
- Annuler le point de contact : sélectionnez l'option **Annuler le point de contact** dans le menu déroulant Actions supplémentaires. Le code de fermeture est automatiquement mis à jour pour refléter le changement d'état. Entrez les notes de fermeture et cliquez sur **Annuler**. Si tous les autres champs obligatoires ont été renseignés, un message de confirmation s'affiche indiquant que le point de contact a été annulé. Si des champs obligatoires n'ont pas été renseignés, cliquez sur l'icône **Modifier** dans le panneau de détails du point de contact, entrez les champs obligatoires et cliquez sur **Enregistrer** pour annuler le point de contact.

La page d'accueil du point de contact contient les onglets suivants :

- Réunions
- E-mails
- Tâches de réussite

Dans le volet de gauche, vous pouvez voir les détails du compte auquel le point de contact est associé. Les détails de l'enregistrement du point de contact sont également affichés. Cliquez sur l'icône du crayon pour modifier les détails et cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Réunions

Cet onglet affiche la liste des réunions point de contact à venir et de celles qui ont déjà eu lieu. Pour chaque réunion répertoriée sur la page, le titre, les dates de début et de fin, le lien de la réunion, la liste des invités et l'état de la réunion sont affichés. Cliquez sur **Ajouter une réunion** pour planifier une nouvelle réunion. Entrez les détails suivants :

Champ	Description
Objet de la réunion	Entrez une description de la réunion.
État	Cela peut être : • Brouillon : une réunion nouvellement créée est à l'état Brouillon. Il restera dans cet état jusqu'à ce que l'état soit mis à jour sur Planifié. Vous pouvez ajouter des invités, la cadence de réunion, l'emplacement et d'autres informations lorsque le statut est mis à jour. • Planifiée : une réunion à l'état Planifié est fixée à une date et une heure spécifiques et avec une liste d'invités. Une réunion planifiée peut être une réunion récurrente ou un événement ponctuel. • Terminée : une réunion qui a déjà été terminée. Les réunions dans cet état peuvent être enregistrées ou enregistrées si nécessaire.
Type de réunion	Ce champ apparaît uniquement lorsque l'état est défini sur Planifié. Cela peut être : • Ad hoc • État hebdomadaire • QBR • Renouvellement
Date/heure de début	Entrez la date et l'heure de début auxquelles la réunion doit être planifiée. La date de début doit être antérieure à la date de fin.
Date/heure de fin	Saisissez la date et l'heure de fin de la réunion. • La durée de la réunion ne peut pas dépasser 24 heures. • La date Répéter jusqu'au doit être postérieure à la date de fin.
Invités	Sélectionnez les invités de la réunion dans la liste déroulante.

Champ	Description
Cadence	Spécifiez la cadence de la réunion. Cela peut être : • Deux fois par semaine • Tous les jours • Tous les mois • Trimestriel • Hebdomadaire
Répéter jusqu'à	Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez une valeur dans le champ Cadence. Spécifiez la date à laquelle la cadence de la réunion doit être répétée. i Remarque : Par défaut, vous pouvez configurer la série de réunions pour une période maximale de 365 jours. Vous pouvez modifier cette valeur dans la propriété système <code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code>.
Réunion virtuelle	Cochez cette case pour activer les réunions virtuelles.
Logiciel vidéo	Sélectionnez le logiciel du fournisseur de réunion virtuelle tel que Zoom et Google Meet. i Remarque : Pour activer les réunions virtuelles, vous devez configurer Zoom l'intégration sur votre ServiceNow instance et mettre à jour les détails du compte utilisateur dans la propriété système <code>sn_acct_lc.zoom_integration_user_id</code>.
Lien pour la réunion	Ce champ est automatiquement renseigné en fonction de votre sélection dans le champ Logiciel vidéo.
Emplacements	Sélectionnez un ou plusieurs emplacements dans la liste déroulante.
Ordre du jour	Saisissez l'ordre du jour de la réunion.
Notes internes	Saisissez toutes les notes internes pour la réunion.
Pièces jointes	Cliquez sur Ajouter un fichier pour charger une ou plusieurs pièces jointes avec l'invitation à la réunion.

Cliquez sur **Créer** pour enregistrer et créer la réunion. La réunion programmée s'affiche dans la page Réunions. Une invitation par e-mail est envoyée à tous les invités pour la réunion. En fonction de la cadence que vous avez spécifiée, la série de réunions programmées s'affiche sur la page Réunions.

i Remarque :

- Les invitations aux réunions ne sont envoyées que pour les réunions à l'état **Planifié**.
- Si une réunion ou une série de réunions est annulée, un e-mail indiquant cette annulation est envoyé aux invités de la réunion.
- Si les détails de la réunion tels que l'heure ou le lieu sont modifiés, une invitation mise à jour est automatiquement envoyée à tous les invités de la réunion.
- Les dates de début et de fin d'une série de réunions ne doivent pas être postérieures à *Repeat until* la date.
- Si une série de réunions est prolongée, les occurrences de nouvelles réunions doivent être planifiées à des dates ultérieures. Toute mise à jour d'une série de réunions n'a d'impact que sur les réunions à venir.
- Si une série de réunions est reportée à une date antérieure, toutes les occurrences futures seront annulées.
- Lorsqu'une réunion est marquée comme terminée ou que les notes sont mises à jour, des notes de réunion sont envoyées à tous les participants.
- Une seule occurrence de réunion peut être annulée.

Vous pouvez faire ce qui suit :

- Cliquez sur une réunion pour modifier les détails. Si la réunion fait partie d'une série, vous pouvez modifier l'une des occurrences ou cliquer sur **Modifier la série** pour mettre à jour l'ensemble de la série de réunions.
- Cliquez sur **Annuler l'occurrence** pour annuler la réunion sélectionnée ou cliquez sur **Annuler la série** pour annuler toute la série de réunions.
- Cliquez sur **Enregistrer** pour mettre à jour la réunion ou la série de réunions.
- Pour fermer un point de contact, sélectionnez **Fermer le point de contact** et entrez le code de fermeture et les notes de fermeture. Sélectionnez l'un des codes de fermeture et cliquez sur **Fermer**.
 - Abordé
 - Non abordé
 - Annulé
- Pour annuler un point de contact, sélectionnez **Annuler le point de contact**. Le code de fermeture est défini sur Annulé et le champ État est mis à jour. Lorsqu'un point de contact est annulé :
 - Les réunions planifiées existantes sont toujours disponibles, mais vous ne pouvez pas en planifier de nouvelles.
 - Les e-mails et les tâches de réussite ne peuvent pas être ajoutés pour le point de contact fermé ou annulé.

E-mails

Dans cet onglet, l'agent de la réussite client peut envoyer un e-mail aux utilisateurs spécifiés dans le champ Contact du point de contact. Par défaut, l'en-tête de l'e-mail est automatiquement rempli avec l'adresse e-mail du contact et l'objet du compte.

Vous pouvez :

- Cliquez sur l'icône *Développer l'e-mail* pour développer l'e-mail. Vous ajoutez ou supprimez les ID d'e-mail et mettez à jour l'objet si nécessaire.
- Cliquez sur l'icône *Drapeau* pour marquer cet e-mail comme important.
- Cliquez sur l'icône *Ouvrir le brouillon dans un onglet* pour afficher l'e-mail dans un nouvel onglet. Cliquez sur l'icône *Afficher les brouillons*, puis **sur Gérer le brouillon** pour afficher les versions brouillon de l'e-mail. Sélectionnez un brouillon dans la liste, cliquez sur **Appliquer** et utilisez-le pour votre e-mail.
- Lors de la rédaction d'un e-mail, si vous souhaitez afficher le dernier brouillon enregistré dans la section Composer, vous devez configurer le compositeur d'e-mail (mini). Voir [Configuration UIB du compositeur d'e-mail \(mini\)](#) pour plus d'informations.
- Sélectionnez le modèle d'e-mail du point de contact dans le panneau de droite et cliquez sur **Appliquer le modèle**. Votre e-mail sera formaté selon le modèle de point de contact que vous avez appliqué.
- Cliquez sur **Joindre un fichier**. Vous pouvez joindre un fichier à partir de votre ordinateur ou de l'enregistrement du point de contact. Sélectionnez le fichier à joindre et cliquez sur **Ajouter** pour joindre le fichier à votre e-mail.

Cliquez sur **Envoyer un e-mail**. Accédez à l'onglet *E-mails* pour voir l'e-mail que vous avez envoyé. Vous pouvez également consulter la liste des e-mails triés par ordre décroissant de date d'envoi. Vous pouvez utiliser l'option de recherche pour afficher les e-mails répondant à un critère spécifique, filtrer la liste par type d'e-mails, les e-mails marqués et créer des ensembles de filtres supplémentaires. Vous pouvez également afficher les e-mails envoyés et reçus dans E-mails de la section Éléments connexes.

Tâches de réussite

Vous pouvez afficher les tâches de réussite associées à ce point de contact.

1. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle tâche de réussite pour ce point de contact. La page Créer une nouvelle tâche de réussite s'affiche. Consultez [Créer une tâche de ticket de réussite](#) pour en savoir plus.
2. Entrez les détails sur cette page et cliquez sur **Enregistrer**. La tâche de réussite nouvellement créée apparaît maintenant sur la page *Tâches de réussite*.

Planificateur de point de contact

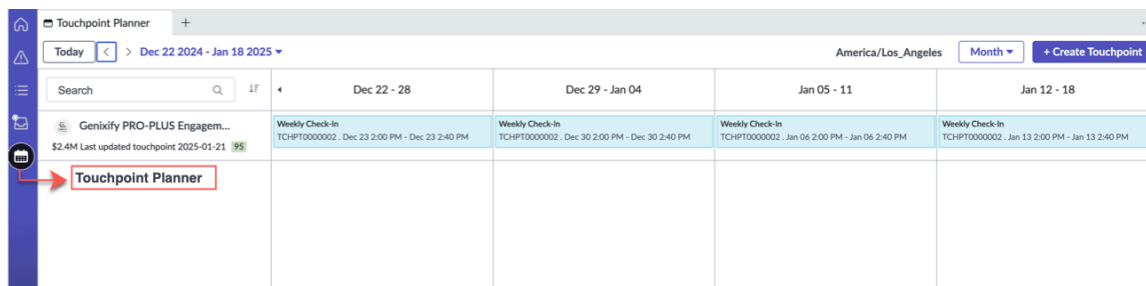
Le planificateur de point de contact affiche une vue de calendrier de différents points de contact sur tous les comptes associés au Customer Success Manager.

Remarque :

- Les engagements peuvent être consultés par le gestionnaire de compte d'engagement, le responsable des témoignages des clients ou un membre de l'équipe associé à l'engagement.
- Les points de contact peuvent être consultés par le gestionnaire de compte d'engagement, le responsable des témoignages des clients ou un membre de l'équipe affecté au point de contact.
- La réunion peut être consultée par le chargé de clientèle d'engagement, le responsable des témoignages des clients, l'organisateur de réunion ou le membre de l'équipe affecté au point de contact.

Le planificateur de point de contact fournit une vue calendrier des points de contact organisés par engagement de compte et par type de point de contact, priorité et état. Pour afficher le planificateur de point de contact, procédez comme suit :

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.ale_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et cliquez sur l'icône **Planificateur de point de contact** dans le volet de navigation de gauche.



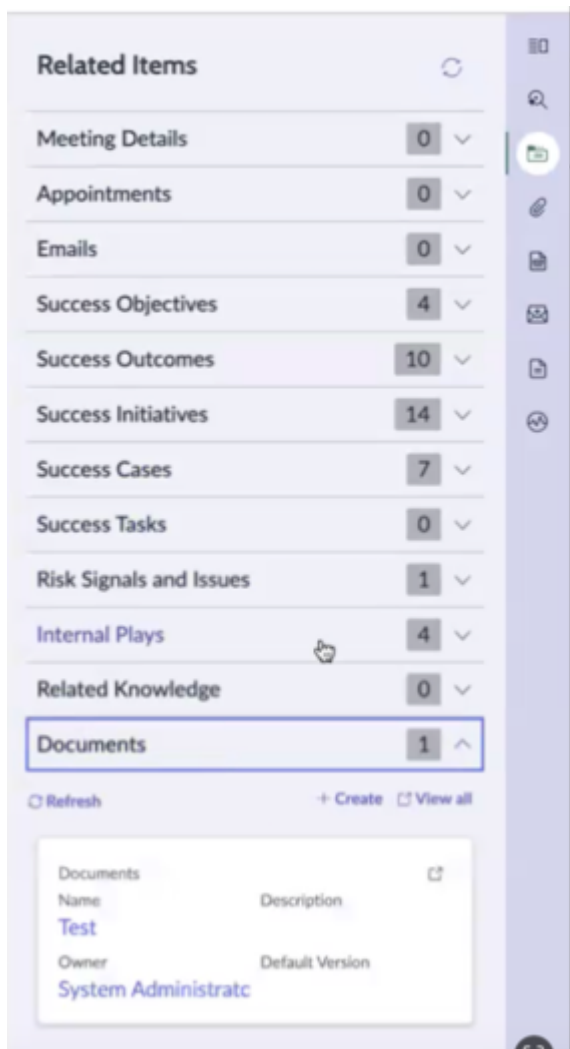
Vous pouvez faire ce qui suit :

- Entrez un critère dans le champ de recherche pour afficher les points de contact et les réunions qui correspondent aux critères.
- Cliquez sur l'icône  pour trier la liste par valeur du contrat, score d'intégrité ou points de contact Dernière mise à jour.
- Cliquez sur **Aujourd'hui** pour afficher la liste des points de contact et des réunions planifiés aujourd'hui.
- Sélectionnez une période pour afficher le calendrier correspondant à cette période.
- Sélectionnez l'option **Semaine** ou **Mois** pour afficher le calendrier de la semaine ou du mois selon vos besoins.
- Le fuseau horaire affiche le fuseau horaire actuel de l'utilisateur connecté.
- Cliquez sur **Créer un point de contact** pour créer un nouveau point de contact. Consultez [Créer un point de contact](#) pour en savoir plus.

Composant d'éléments connexes dans les enregistrements de témoignages des clients

Le composant d'éléments connexes donne accès aux listes connexes associées aux engagements, aux points de contact, aux tickets de réussite et aux lectures internes

Le composant des éléments connexes utilise un format d'accordéon extensible. Vous pouvez développer les listes souhaitées pour afficher les éléments connexes. Ce composant affiche également une icône avec le nombre d'éléments dans une liste.



Les listes connexes comprennent les actions suivantes :

- Créer : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que l'agent peut utiliser pour créer un nouvel élément.
- Afficher tout : ouvre une liste des enregistrements dans un sous-onglet.
- Afficher plus : s'affiche pour les listes comportant plus de cinq éléments.

Plusieurs listes connexes, notamment les objectifs de réussite, les résultats, les initiatives, les tickets de réussite et les documents, sont affichées sur les pages Engagement, Point de contact, Ticket de réussite et Jeu interne.

i Remarque :

La liste des éléments connexes *aux documents* n'est affichée que si vous avez installé le module d'extension `com.snc.platform_document_management`.

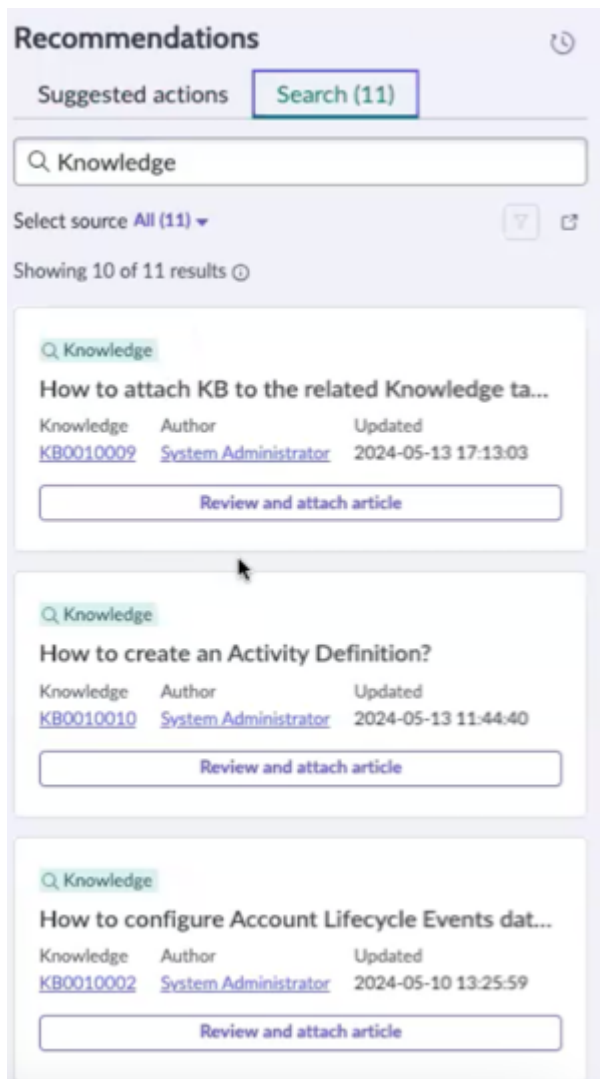
Utiliser Recherche IA avec Actions recommandées

Utilisez Recherche IA avec Actions recommandées pour créer des contextes et rechercher des enregistrements pertinents.

i Remarque :

La recherche IA n'est disponible que si vous avez configuré l'application Actions recommandées pour afficher les résultats pertinents pour la requête de recherche. Consultez [Configurer Actions recommandées pour l'intégration du compte](#) pour en savoir plus.

Les résultats AI Search et Genius sont affichés dans l'onglet Rechercher du composant Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel. Les agents peuvent initier des actions à partir des cartes de recherche directement pour résoudre un problème.



Les résultats de recherche des sources de recherche configurées sont affichés sous forme de cartes. Ces cartes sont des aperçus d'enregistrements de recherche. Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les détails de l'enregistrement ou effectuer des actions directement via les cartes. Les réponses les plus pertinentes sont affichées sous forme de meilleurs résultats sous la forme de cartes de résultats Genius.

La recherche est disponible pour les éléments suivants :

- Tickets pour l'intégration du compte et tâches de ticket
- Tickets de réussite et tâches de ticket de réussite
- Engagements
- Points de contact
- Risques et problèmes
- Initiatives de réussite
- Objectifs de réussite
- Résultats de réussite

Pour plus d'informations sur l'activation de Recherche IA et la création de contextes de recherche, reportez-vous à la section [Configuring AI search in Recommended Actions](#).

Crée une opportunité dans Microsoft Dynamics CRM

Créez une opportunité de renouvellement dans la plateforme Microsoft Dynamics CRM à partir de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.ale_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les responsables des témoignages des clients peuvent créer des opportunités de renouvellement en fonction des dates d'expiration du contrat et identifier les risques potentiels.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les engagements** et ouvrez un engagement.
3. Cliquez sur **Créer une lecture de réussite**.
4. Sélectionnez la catégorie **Prise en charge de la réussite** et cliquez sur la carte **Jouer Simple Renouvellement**.
5. Dans le formulaire Créer une lecture réussie, spécifiez la date d'échéance, l'affectation et la priorité, puis cliquez sur **Terminer**.
Vous verrez un message indiquant qu'une lecture interne a été créée.
6. Accédez à la **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes** et ouvrez le playbook de renouvellement qui a été créé.

Renewal Playbook

Initiate | Assess Opportunity | Communicate | Track Opportunity | Review & Close

Activities

- Select engagement
- Enter core information**
- Add squad

Internal play information

Engagement	Progress
AENG0000002	Not Started
Priority	Assigned to
2 - High	Abel Tuter
Due date	Days remaining
2025-01-15 12:27:25	6d 23h 59m

Squad

Enter core information

Assigned to: Abel Tuter

What is the purpose of this Internal Play - Renewal? Who is responsible for driving this action and its sub-tasks? When is it due?

Number	State
INTPY0001005	New
Engagement	Progress
AENG0000002	Not Started
Account	Priority
Genixify	2 - High
Contract *	Due date
CNTR0000928	2025-01-15 12:27:25
Assigned to	
Abel Tuter	
Category	
-- None --	
Short description *	
Renewal Playbook	
Description *	

7. Sur la page Saisir les informations de base, sélectionnez le contrat pour lequel l'opportunité de renouvellement doit être créée, entrez une description et cliquez sur **Marquer comme terminé**.
8. **Facultatif** : Dans la page Ajouter une équipe, sélectionnez un ou plusieurs membres de l'équipe et cliquez sur **Marquer comme terminé**.
9. **Facultatif** : À l'étape Évaluer l'opportunité, cliquez sur **Marquer comme lu** dans la page Afficher l'enregistrement du contrat pour passer à l'étape suivante.
10. **Facultatif** : Sur la page Évaluer l'engagement, saisissez toutes les actions ou étapes requises, cliquez sur **Envoyer et passez** à l'étape suivante.
11. **Facultatif** : À l'étape Communiquer, cliquez sur **Envoyer un e-mail** pour passer à l'étape suivante.
12. Sur la page Créer une opportunité, cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
Vous pouvez voir l'action recommandée pour Microsoft Dynamics CRM affichée dans le panneau de droite. Les détails du compte associé à l'engagement et les informations du contrat s'affichent. Cliquez sur l'icône **Historique** pour afficher un journal des actions recommandées précédemment.

13. Cliquez sur **Créer**.
Vous verrez un message indiquant que l'enregistrement d'opportunité a été créé. Vous pouvez vous connecter à la plateforme Microsoft Dynamics CRM pour afficher cet enregistrement.

i Remarque :

Vous pouvez créer l'enregistrement uniquement si vous avez défini les mappages dans l'inclure de *DynamicsCRMMappingConstants* script. Consultez [Intégration à Microsoft Dynamics CRM](#) pour en savoir plus. Si les mappages n'ont pas été configurés, l'action recommandée s'affiche, mais l'option **Créer** ne fonctionne pas.

Créer une tâche dans Microsoft Dynamics CRM

Créez une tâche dans la plateforme Microsoft Dynamics CRM à partir de votre ServiceNow instance et recevez des mises à jour de la tâche dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.ale_success_agent`

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Témoignages des clients > Tous les risques et problèmes**.
2. Ouvrez l'enregistrement de risque pour lequel vous souhaitez créer une tâche.

3. Si vous avez configuré l'option **Créer une tâche CRM**, vous pouvez la voir sur la page Risque et problème.
Reportez-vous à la section [Intégration à Microsoft Dynamics CRM](#) pour plus de détails sur la configuration de cette option.

The screenshot shows the 'Risk and Issue' form in ServiceNow. The top navigation bar includes buttons for 'Update', 'Assign to me', 'Create CRM task' (highlighted with a red box), and 'Delete'. The form fields include:

- Number: RISK0000001
- State: In Progress
- Priority: 4 - Low
- Due date: (empty)
- Days remaining: (empty)
- Risk or issue: Risk
- Category: Reputational Risk
- Engagement: AENG0000002
- Account: Genixify
- Reported by: System Administrator
- Assigned to: Jeremy Hess
- Squad: (empty)
- Short description: Customer has had recent layoffs and is concerned about upcoming budget cuts.

The bottom section is titled 'Notes' and contains a 'Risk Information' tab. It includes a 'Watch list' and a 'Watch notes list' section, both with a description: 'Customer has had recent layoffs and is concerned about upcoming budget cuts.' There are also 'Work notes' and a 'Description' field.

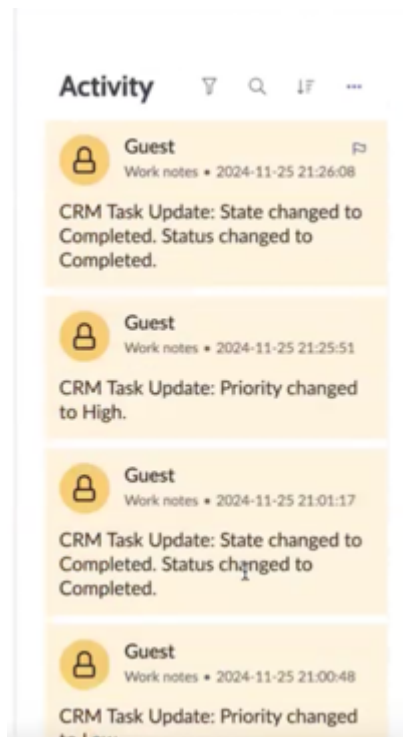
4. Cliquez sur **Créer une tâche CRM**.

Une nouvelle tâche est créée dans la plateforme Microsoft Dynamics CRM. Les détails du compte, de l'engagement et des contrats associés à l'enregistrement de risque s'affichent.

i Remarque :

Si vous modifiez ou mettez à jour des champs de priorité ou d'état dans la tâche qui a été créée, les mises à jour s'affichent sous forme de notes de travail dans votre ServiceNow instance.

5. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
6. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les risques et problèmes** et ouvrez un enregistrement de risque.
Vous pouvez voir les notes de travail qui montrent comment la tâche a été mise à jour.



Les notes de travail s'affichent si vous avez configuré :

- Le mécanisme de mise à jour de Microsoft Dynamics CRM (afin que Microsoft Dynamics CRM puisse accéder au webhook du spoke Microsoft Dynamics) lorsque l'événement configuré se produit dans la table de tâches. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le spoke Microsoft Dynamics CRM](#) .
- Spoke Microsoft Dynamics CRM (voir [Microsoft Dynamics CRM Spoke](#)).
 - Table de décision selon les besoins
 - Webhook (rappels webhook Dynamics)
- Événements du cycle de vie des comptes L'application a été configurée pour l'intégration de Microsoft Dynamics CRM. Consultez [Intégration à Microsoft Dynamics CRM](#) pour en savoir plus.

Référence Événements du cycle de vie des comptes

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

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

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

Séparation de domaine et Événements du cycle de vie des comptes

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

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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

Vue d'ensemble

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

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

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

Configurer la séparation en domaines dans Événements du cycle de vie des comptes

Séparation de domaine pour Événements du cycle de vie des comptes nécessite le module d'extension Séparation de domaine et l'activation de la propriété de séparation de domaine `csm_auto_account_domain_generation`. Pour plus d'informations sur la configuration de Domain Separation, reportez-vous à la section [Domain separation and Customer Service Management](#) .

Tables séparées de domaine

- Ticket d'intégration du compte [sn_acct_lc_onb_case]
- Tâche d'importation du cycle de vie du compte [sn_ti_core_imp_task]
- Tâche de cycle de vie du compte [sn_ti_core_task]
- Engagement [sn_acct_lc_engagement]

- ## Information associée

Référence d'intégration du compte

Il comprend les sections suivantes :

- ## Modèle de données d'intégration de compte

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

Utilisateurs et rôles

Utilisateurs	Description	Rôles
Gestionnaire d'intégration	Responsable du workflow de bout en bout, de l'intégration du client jusqu'à la mise en service du compte.	sn_acct_lc.agent
Analyste de données de base	Expert technique qui s'assure que les données importées sont dans le bon format et répondent aux normes de qualité requises pour la publication.	sn_acct_lc.agent
ServiceNow Administrateur/développeur	Responsable de la configuration du playbook, du type de ticket, des e-mails, des cartes de transformation et d'autres composants nécessaires.	administrateur
Point de contact de l'intégration (client)	Contact client principal responsable de la gestion de l'équipe client impliquée dans le processus d'intégration.	sn_customerservice.customer_admin
ServiceNow Administrateur/développeur (client)	Responsable de la gestion de l'instance du ServiceNow client et de la configuration de l'application Pont de services .	sn_customerservice.responsable_client
Données de base SME (expert en la matière)	Responsabilité de fournir les informations nécessaires, telles que les coordonnées et les emplacements. Garantit que les données respectent le format requis par l'organisation du fournisseur.	sn_customerservice.customer

Référence de témoignages des clients

Cette section comprend les informations de référence de témoignages des clients.

Les informations de référence de témoignages des clients comprennent :

-
- [Rôles de réussite client](#)
- [Tables des témoignages des clients](#)
- [Flux des témoignages des clients](#)
- [Séparation de domaine et Événements du cycle de vie des comptes](#)

Rôles de réussite client

Rôles ajoutés avec Événements du cycle de vie des comptes.

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_ti_core.supprimer	Rôle pour supprimer l'accès aux enregistrements de la table de	

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
	ticket de technologie et du choix ALE	
sn_ti_core.admin	Accès administrateur sur les enregistrements de la table Ticket de technologie et du choix ALE.	
sn_acct_lc.ale_success_viewer	Le rôle de visualiseur de réussite fournit aux utilisateurs autorisés la possibilité d’afficher les engagements, les objectifs, les résultats, les initiatives, les lectures internes, les tickets de réussite, les points de contact et toutes les tâches connexes dans Témoignages des clients.	
sn_acct_lc.ale_success_agent	Permet de lire, de créer et de mettre à jour l’accès aux engagements, objectifs, résultats, initiatives, lectures internes, tickets de réussite, points de contact et toutes les tâches connexes dans Témoignages des clients.	
sn_acct_lc.success_play_admin	Permet de créer, de mettre à jour et de supprimer l’accès aux enregistrements de définition de workflow, ainsi que l’accès en lecture, en écriture et à jour pour les entités au sein de Customer Success.	
sn_acct_lc.ale_success_customer	Le rôle du client permet d’interagir avec les membres de l’équipe Customer Success de l’organisation du fournisseur.	
sn_acct_lc.engagement_admin	Accès administrateur à la table Engagement (sn_acct_lc_engagement).	• sn_acct_lc.engagement_écriture • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_lecture
sn_acct_lc.success_objective_admin	Accès administrateur à la table Objectif de réussite (sn_acct_lc_success_objective).	• sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.succès_objectif_lecture
sn_acct_lc.success_outcome_admin	Accès administrateur à la table Résultats de réussite (sn_acct_lc_success_outcome).	• sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.réussite_résultat_lecture

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc.success_initiative_admin	Accès administrateur à la table Initiative de réussite (sn_acct_lc_success_initiative).	• sn_acct_lc.réussite_initiative_écriture • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.lecture_initiative_réussite
sn_acct_lc.success_case_admin	Accès administrateur à la table Ticket de réussite (sn_acct_lc_success_case).	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.lecture_cas_réussite
sn_acct_lc.contactpoint_admin	Accès administrateur à la table Point de contact (sn_acct_lc_touchpoint).	• sn_acct_lc.écriture_point_de_contact • sn_acct_lc.touchpoint_delete • sn_acct_lc.contactpoint_lecture
sn_acct_lc.success_task_admin	Accès administrateur à la table Tâche de réussite (sn_acct_lc_success_task).	• sn_acct_lc.réussite_tâche_écriture • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.succès_task_read
sn_acct_lc.internal_play_admin	Accès administrateur à la table de jeu interne (sn_acct_lc.internal_play).	• sn_acct_lc.écriture_play_interne • sn_acct_lc.suppression_play_interne • sn_acct_lc.lecture_interne_lecture
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	Accès administrateur à la table Tâche de lecture interne (sn_acct_lc.internal_play_task).	• sn_acct_lc.écriture_tâche_play_interne • sn_acct_lc.suppression_tâche_jeu_interne • sn_acct_lc.lecture_tâche_lecture_interne
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	Accès administrateur à la table de signal de risque (sn_acct_lc.risk_signal_issue).	• sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete • sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc.definition_record_admin	Accès administrateur à la table Enregistrement de définition ALE (sn_acct_lc_definition_record).	• sn_acct_lc.définition_écriture_enregistreme • sn_acct_lc.definition_record_delete • sn_acct_lc.definition_record_read

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin	Accès administrateur à la table Notificateur de lanceur de réussite (sn_acct_lc_success_launcher_notifier).	• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc.risk_signal_solution_admin	Accès administrateur à la table Solution du problème de risque (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship).	• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete • sn_acct_lc.risk_signal_solution_read
sn_acct_lc.squad_member_admin	Accès administrateur à la table Membre d'équipe (sn_acct_lc_squad_member).	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.lecture_membre_équipe
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	Accès administrateur à la table Contrat d'engagement (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship).	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read
sn_ti_core_ale_choice	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport à sn_ti_core_read rôle
sn_ti_core_ale_choice	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture à sn_ti_core_write rôle
sn_ti_core_ale_choice	Supprimer	Permet de supprimer l'accès à sn_ti_core_delete rôle
sn_acct_lc_engagement	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.engagement_delete
sn_acct_lc_success_objective	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.success_objective_read
sn_acct_lc_success_objective	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_objective_write
sn_acct_lc_success_objective	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.success_objective_delete
sn_acct_lc_success_outcome	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.success_outcome_read
sn_acct_lc_success_outcome	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_outcome_write

Traduction automatique

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

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc_internal_play_task	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_read
sn_acct_lc_internal_play_task	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_write
sn_acct_lc_internal_play_task	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_delete
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en vue de rapport au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_read
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_write
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete
sn_acct_lc_definition_record	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.definition_record_read
sn_acct_lc_definition_record	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.definition_record_write
sn_acct_lc_definition_record	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.definition_record_delete
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en vue de rapport au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en vue de rapport au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_acct_lc_squad_member	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.squad_member_read
sn_acct_lc_squad_member	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.squad_member_write
sn_acct_lc_squad_member	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.squad_member_delete
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport à risk_signal_solution_relationship_read rôle
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture à risk_signal_solution_relationship_write rôle
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Supprimer	Permet de supprimer l'accès à risk_signal_solution_relationship_delete rôle
sn_acct_lc_data_validation_assist	créer	Autoriser la création d'accès aux enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_create
sn_acct_lc_data_validation_assist	lu	Autoriser l'accès en lecture aux enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	Autorisez l'accès report_view aux enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_read
sn_acct_lc_data_validation_assist	supprimer	Autoriser l'accès en écriture sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_admin
sn_acct_lc_data_validation_assist	écrire	Autoriser l'accès en écriture sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_write
sn_acct_lc_onb_case.jours_restants	lu	Autoriser la lecture pour days_remaining dans sn_acct_lc_onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
		(sn_customerservice.client, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	lu	Autoriser la lecture pour go_live_date dans sn_acct_lc_onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.client).
sn_acct_lc_onb_case.produits	lu	Autoriser la lecture pour les produits dans sn_acct_lc_onb_case, pour les utilisateurs ayant des rôles (sn_customerservice.client, sn_acct_lc.agent).
sn_acct_lc_onb_case.stage	lu	Autoriser la lecture pour l'étape dans sn_acct_lc_onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_acct_lc.agent).
sn_ti_core_task.due_date	lu	Autoriser la lecture pour les due_date dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs ayant des rôles (sn_customerservice.client, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.jours_restants	lu	Autoriser la lecture pour days_remaining dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer).
sn_ti_core_task.progress	lu	Autoriser la lecture pour la progression dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.entreprise	lu	Autoriser la lecture pour l'entreprise dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_ti_core.read).
sn_ti_core_task.priorité	lu	Autoriser la lecture en priorité dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_ti_core.read).
import_builder	créer	Autorisez la création d'accès aux enregistrements dans import_builder pour les utilisateurs disposant d'un rôle import_builder_create.

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
import_builder	écrire	Autorisez l'accès en écriture sur les enregistrements dans import_builder pour les utilisateurs disposant d'un rôle import_builder_write.
import_builder	lu	Autorisez l'accès en lecture aux enregistrements dans import_builder, pour les utilisateurs disposant du rôle import_builder_read.
sn_acct_lc.agent	Il s'agit du rôle de l'agent d'intégration qui inclut des autorisations pour accéder Événements du cycle de vie des comptes aux tables et aux modules d'extension.	• sn_acct_lc.ale_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write

Tables des témoignages des clients

Cette section comprend les tables de témoignages des clients.

Table	Description
Engagement	En tant que fournisseur, fournir de la valeur à un client d'entreprise n'est pas un événement ponctuel, c'est un voyage avec de multiples activités, à la fois internes et externes au cours de son cycle de vie.
Objectif de réussite	Les objectifs de réussite représentent la valeur que le fournisseur a vendue à une entreprise cliente. Cette valeur peut être définie pour un ou plusieurs produits.
Résultat de réussite	Les résultats de réussite sont des éléments mesurables des objectifs de réussite. Ils peuvent être surveillés par le biais d'analyses dans la plateforme ServiceNow ou par le biais d'outils d'intégration tiers.
Initiative de réussite	Les initiatives de réussite sont un ensemble planifié d'actions (workflows) que le fournisseur et l'entreprise cliente conviennent de prendre et d'accomplir dans le cadre du parcours de réalisation de valeur du client.
Ticket de réussite	Les tickets de réussite sont un ensemble d'actions non planifiées qu'un fournisseur entreprend pour soutenir une activité d'engagement client.
Tâche de réussite	Les tâches de réussite sont des actions planifiées ou non planifiées que le fournisseur ou l'entreprise cliente doit accomplir pour soutenir une initiative de réussite (planifiée) ou un ticket de réussite (non planifié).
Point de contact	Un point de contact capture et prend en charge les conversations telles que la planification d'appels, le partage de rapports et de supports de présentation.
Jeu interne	Les lectures internes sont des actions planifiées ou non planifiées liées au cycle de vie de l'engagement. Les jeux internes nécessitent souvent des sous-tâches internes et suivent un playbook avec des activités prédéfinies.
Tâche de lecture interne	Les tâches de lecture interne sont des actions créées à la suite de la création de lectures internes spécifiques. Ces tâches doivent avoir un objectif clair et, si

Traduction automatique

Table	Description
	possible, doivent être créées via l'automatisation du playbook [automatique, facultative ou conditionnelle].
Signal de risque et problème	Les signaux de risque et les problèmes sont un moyen d'enregistrer et de gérer les risques liés à un engagement ou à une intégration afin que le fournisseur puisse prendre les mesures appropriées.
Enregistrement de définition	L'enregistrement de définition ALE est utilisé pour spécifier des catégories qui peuvent être utilisées pour lancer des workflows de lecture de réussite qui peuvent créer des enregistrements et déclencher automatiquement des playbooks.
Informateur du lanceur de réussite	Le notificateur du lanceur de réussite suit l'état de la lecture de réussite.
Source de données	Spécifie si une source externe ou des indicateurs de performance sont utilisés pour collecter des données en vue de calculer le score d'intégrité ou de risque.
Contexte	Utilisé pour associer les données collectées à une table d'engagement ou de résultats de réussite.
Mappeur de moteur de contexte	Spécifie l'enregistrement auquel la source de données sera applicable.
Données de moteur de contexte	En fonction de la source de données et du mappeur de moteur de contexte, lorsque les travaux planifiés sont exécutés, les données collectées sont stockées dans la table de données du moteur de contexte.
Définition de l'intégrité de l'engagement	Utilisé pour configurer la définition de l'intégrité. Vous pouvez définir une définition d'intégrité globale ou une définition d'intégrité spécifique à un engagement.
Configuration de la mesure d'intégrité	Utilisé pour spécifier les mesures utilisées pour calculer le score d'intégrité et le poids accordé à chaque mesure.
Définition du risque d'engagement	Si le type est mesure, spécifie la mesure, la condition de seuil, le seuil et les engagements applicables. Si le type est table, les enregistrements de risque sont créés pour les enregistrements correspondant à la table et aux conditions spécifiées.
Remplacement du seuil de risque	Si vous souhaitez remplacer une valeur de seuil de risque, vous pouvez définir des conditions supplémentaires dans cette table.
Occurrence de risque	Enregistre l'occurrence du risque si un risque actif existe pour la catégorie, l'enregistrement source et l'engagement.
Bandes de couleur	Configurez les bandes de couleur pour le score d'intégrité au niveau global ou pour des mesures spécifiques.
Produits vendus applicables	Associe les produits vendus applicables à un engagement.
Droits applicables	Associe les droits applicables à un engagement.
Membres d'équipe applicables	Associe les membres de l'équipe à un engagement.
Équipe du client applicable	Associer une équipe client à un engagement.

Règles métier de témoignages des clients

Cette section inclut les règles métier de la réussite des clients.

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

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

Règle métier	Table	Description
La tâche de réussite est rouverte	Tâche de réussite	Garantit que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture
Valider le changement parent pour la tâche de réussite	Tâche de réussite	Empêche le changement parent si des signaux de risque sont associés à la tâche de réussite.
Champs obligatoires pour le jeu interne	Jeu interne	Valide les champs obligatoires.
La lecture interne est fermée ou annulée	Jeu interne	Garantit que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir la lecture interne	Jeu interne	Garantit que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Le parent pour la lecture interne doit être vide	Jeu interne	Garantit que le parent est vide pour toutes les lectures internes.
Valider le changement d'engagement	Jeu interne	Empêche le changement d'engagement si des tâches de jeu interne ou des signaux de risque sont associés au jeu interne.
Champs obligatoires pour la tâche de lecture interne	Tâche de lecture interne	Valide les champs obligatoires.
La tâche de lecture interne est fermée ou annulée	Tâche de lecture interne	Garantit que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir la tâche de lecture interne	Tâche de lecture interne	Garantit que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement de lecture interne	Tâche de lecture interne	Empêche le changement de lecture interne si des signaux de risque sont associés à la tâche de lecture interne.
Domaine : définir le domaine	Signal de risque et problème	Définit les informations sur le domaine.
Validation du champ	Signal de risque et problème	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture du signal de risque	Signal de risque et problème	Garantit que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir le signal de risque	Signal de risque et problème	Garantit que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture
Éviter l'enregistrement de définition en double	Enregistrement de définition	Garantit que deux enregistrements ne partagent pas le même titre et la même catégorie.
Domaine : définir le domaine	Enregistrement de définition	Définit les informations sur le domaine.
Définir un marqueur actif	Enregistrement de définition	Définit l'état sur actif si publié, sinon inactif.

Règle métier	Table	Description
Éviter la solution de signal de risque en double	Relation de solution de signal de risque	Garantit que deux enregistrements ne partagent pas le même enregistrement de solution.
Éviter les membres de l'équipe en double	Membre de l'équipe	Garantit que deux enregistrements aucun ne partagent le même utilisateur et la même responsabilité
Domaine : définir le domaine	Membre de l'équipe	Définit les informations sur le domaine.
Éviter les doublons d'engagement dans la relation contractuelle	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que les deux enregistrements suivants partagent le même engagement et le même contrat.
Valider le compte de contrat	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que le compte de contrat correspond au compte d'engagement.
Relation contractuelle mise à jour	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que la date de renouvellement de l'engagement est mise à jour à la date du premier contrat non expiré.
Relation contractuelle supprimée	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que la date de renouvellement de l'engagement est mise à jour à la date du premier contrat non expiré.
Valider le contexte lors de la publication	Source de données	Lors de la publication d'une source de données, elle doit avoir au moins un enregistrement de contexte valide, qui doit avoir au moins un enregistrement de mappeur de contexte associé.
Éviter la source de données en double	Source de données	La source de données ne doit pas avoir de source et de configurations en double.
Remplir automatiquement l'unité de mesure	Source de données	Unité de mesure renseignée automatiquement pour la source de données.
Validation de la dernière exécution/de la prochaine exécution	Source de données	La date de dernière exécution de la source de données ne doit pas être postérieure à la date du cycle suivant.
Source unique au contexte	Mappeur de moteur de contexte	Assurez-vous qu'il existe une source unique pour le contexte.
Traiter les données de contexte d'origine externe	Données de moteur de contexte	Lors de la création d'un enregistrement de données pour une source externe, mettez à jour la date de la dernière exécution de la source de données associée et renseignez le champ de contexte de l'enregistrement de données.
Valider les données de contexte d'origine externe	Données de moteur de contexte	Les enregistrements de dates du moteur de contexte avec une source externe doivent comporter tous les champs obligatoires.
Contexte unique par source	Contexte	Les mappeurs de l'enregistrement de contexte doivent être uniques.
Abandonner si un enregistrement en double est trouvé	Définition du risque d'engagement	Abandonne si un enregistrement similaire existe déjà
Abandonner si modèle non valide	Définition du risque d'engagement	Abandonne si le modèle de risque défini pour la définition du risque n'est pas valide

Règle métier	Table	Description
Abandonner si un enregistrement en double est trouvé	Remplacement du seuil de risque	Abandonne si un enregistrement similaire existe déjà
Abandonner si aucun mappeur de contexte pour la définition de risque	Définition du risque d'engagement	Abandonne si la définition du risque est de type table et qu'aucun mappeur actif n'existe avec la table sélectionnée dans la définition du risque comme source et l'engagement comme contexte
Abandonner en cas d'échec de la validation de la couleur ou de la plage	Bandes de couleur	Abandonne si une couleur en double existe pour un enregistrement du même type ou si la valeur maximale est inférieure à la valeur minimale, ou si la plage min-max donnée chevauche déjà un autre enregistrement existant du même type.
Abandonner si la plage min-max globale n'est pas valide	Bandes de couleur	Abandonne si la bande globale a un minimum inférieur à 0 et un maximum supérieur à 100
Limiter # de la définition de la santé globale à 1	Définition de l'intégrité de l'engagement	Garantit qu'il existe au plus 1 définition d'intégrité globale dans le système
Définition de l'intégrité de l'engagement unique	Définition de l'intégrité de l'engagement	Garantit que chaque définition d'intégrité est unique
Valider la somme du poids de la configuration de la définition d'intégrité	Définition de l'intégrité de l'engagement	Vérifie toutes les configurations de mesures de définition d'intégrité pour une définition d'intégrité totalise 100
Abandonner la création pour la définition d'intégrité publiée	Configuration de la mesure d'intégrité	L'utilisateur ne doit pas être en mesure de créer une configuration de mesure d'intégrité pour la définition d'intégrité publiée.
Vérifier la configuration unique de la mesure d'intégrité	Configuration de la mesure d'intégrité	La configuration de mesure pour une définition d'intégrité ne doit pas être dupliquée par source de données
Mettre à jour le dernier point de contact	Point de contact	Mettre à jour le champ last_touchpoint dans la table d'engagement
Mettre à jour le dernier point de contact pour la suppression	Point de contact	Mettre à jour le champ last_touchpoint dans la table d'engagement
Éviter les droits en double	Droit applicable	Abandonne si un enregistrement similaire existe déjà
Éviter les produits vendus en double	Produit vendu applicable	Abandonne si un enregistrement similaire existe déjà
Éviter les doublons de l'équipe du client	Équipe du client applicable	Abandonne si un enregistrement similaire existe déjà
Éviter les doublons d'équipe de compte	Équipe du compte applicable	Abandonne si un enregistrement similaire existe déjà

Flux des témoignages des clients

Cette section comprend les flux de témoignages des clients.

Flux	Description
ALE : exécuter le flux et envoyer une notification	Flux parent qui déclenche le flux secondaire du client et envoie une notification.
Action de flux d'exécution ALE	Action qui contient le script pour déclencher le flux secondaire.
Séance consultative : Optimiser l'architecture	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Séance consultative : Évaluation de la stratégie	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
ALE : joindre un article de la base de connaissances : Service Bridge	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Évaluation : enquête et examen trimestriels NPS	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Créer un enregistrement de signal de risque et de problème	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Transformation numérique de l'expérience client - Standard	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Objectif de transformation digitale de l'expérience client	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Désactiver les coûts hérités	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Désactiver l'objectif des coûts hérités	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Activer la vélocité de l'entreprise	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Accéder au jeu vert	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement

Flux	Description
	avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Examen de l'implémentation du partenaire interne	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Examens et recommandations concernant l'implémentation du produit	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Preuve de concept du produit	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Contact responsable	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
a planifié un suivi	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.
Configurer la prochaine revue trimestrielle de l'activité	Flux secondaire de démonstration : exécutez des actions internes pour améliorer l'intégrité globale de l'engagement avec ce client. Suivez le playbook ci-joint pour déterminer les prochaines étapes et les actions recommandées.