



취리히 고객 성공 관리

마지막 업데이트 날짜: 2025년 12월 17일

기계변역

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

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

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

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

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

목차

고객 성공 관리.....	4
고객 성공 관리 탐색.....	5
계좌 온보딩.....	6
고객 성공.....	8
고객 성공 관리 구성.....	15
고객 성공 관리 활성화.....	16
계좌 온보딩.....	18
고객 성공.....	32
고객 성공 관리 사용.....	91
계좌 온보딩.....	91
고객 성공.....	99
고객 성공 관리 참조.....	129
도메인 분리 및 고객 성공 관리.....	129
고객 성공 관리 역할.....	131
고객 성공 관리 책임.....	140
고객 성공 관리 테이블.....	141
고객 성공 관리 비즈니스 규칙.....	142
고객 성공 관리 플로우.....	150

고객 성공 관리

이 ServiceNow[#] 고객 성공 관리 애플리케이션을 사용하면 서비스 제공업체는 온보딩 및 채택에서 갱신에 이르기까지 전체 기업 고객 여정에서 중요한 워크플로우를 간소화, 자동화 및 측정할 수 있습니다.



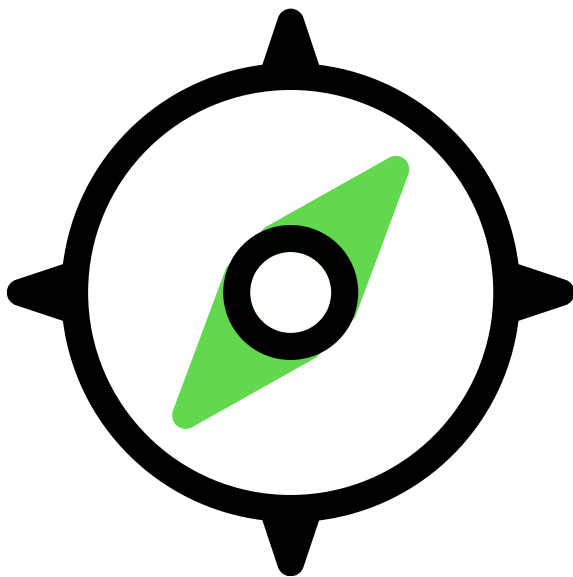
중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

시작하기

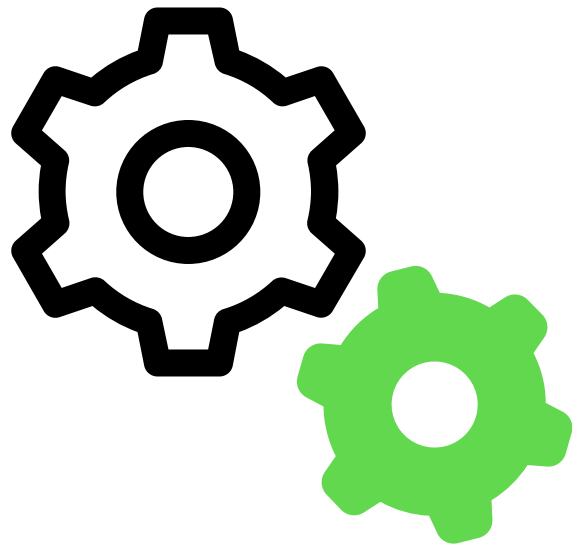
워크플로우 자동화를 고객 성공 관리에 포함시킴으로써 고객 성공 관리 공급자는 고객 경험을 개선하고 가치 실현 기간을 단축하며 투자 수익을 극대화할 수 있습니다. 또한 계정, 영업 및 제품 팀 간의 원활한 공동 작업을 촉진하며, 모두 통합 ServiceNow AI Platform된 .

탐색



고객 성공 관리의 주요 기능
및 이점에 대해 알아보기

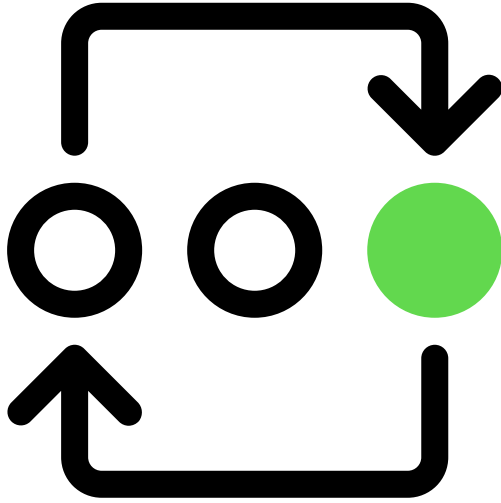
구성



요구 사항에 맞게 고객 성공
관리 계획 및 사용자 지정

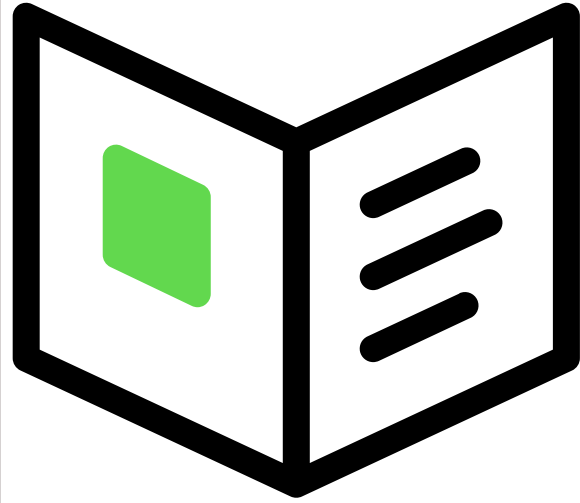
기계 번역

사용



고객 성공 관리를 사용하여
계정 수명주기 관리

참조



데이터 모델 및 설치된
구성요소에 대한 정보 가져오기

추가 자원

- 새로운 내용과 변경된 내용에 대해 자세히 알아보려면 [Customer Success Management release notes](#) 문서를 참조하십시오.
- ServiceNow[#] 계정에 로그인하고 [Now Create](#) 에서 고객 성공 관리 기능을 구현하고 배포하는 데 관련된 추가 정보를 찾아보십시오.
- 에서 실시간 과정, 자기 주도형 교육 및 경력 자원에 액세스하십시오. [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) 에서 역할과 관련된 유용한 자원을 찾고 베스트 프랙티스를 살펴보십시오.
- [Now 커뮤니티](#) 에서 다른 고객 성공 관리 사용자와 교류하십시오.

고객 성공 관리 탐색

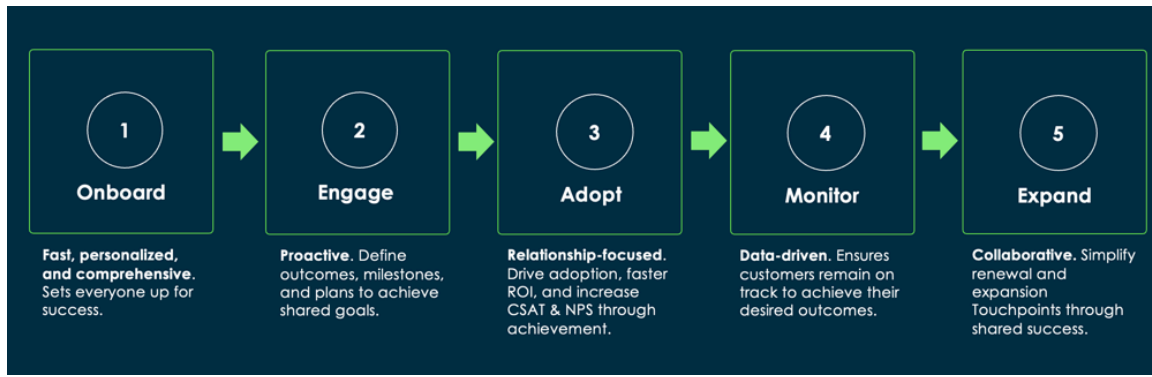
고객 성공 관리 를 사용하면 기술 산업 제공자가 구조화된 온보딩 경험을 생성하고 목표, 결과, 마일스톤 및 계획을 정의하고 추적하여 공동의 목표를 달성할 수 있습니다.



중요사항:

계정 수명주기 이벤트 의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

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



고객 성공 관리 기능은 다음과 같습니다.

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

고객 성공 관리 기능

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

계좌 온보딩

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



중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

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

계정 온보딩에는 다음이 포함됩니다.

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

계정 온보딩 워크플로우

계정 온보딩 워크플로우에는 다음 스테이지가 포함됩니다.

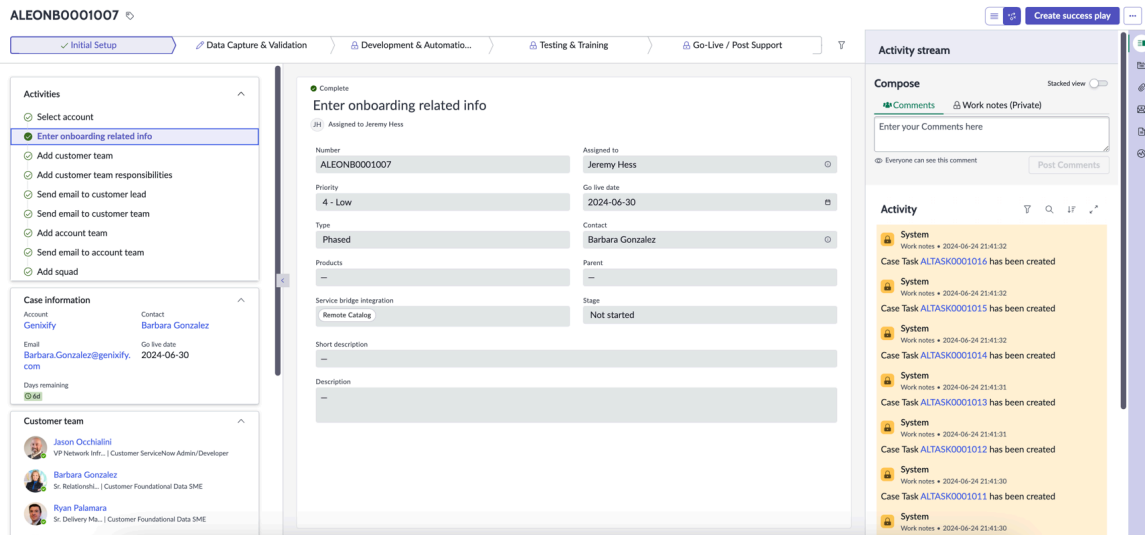
- 고객 서비스 관리 에이전트가 고객 계정을 만듭니다. 이 작업은 계정 온보딩 케이스를 자동으로 생성합니다.
- 계정 온보딩 플레이북이 시작됩니다.
- 이 케이스는 플레이북을 사용하여 엔드 투 엔드 워크플로우를 관리하는 온보딩 관리자가 관리합니다.



온보딩 플레이북

온보딩 플레이북에는 온보딩 경험 생성을 부트스트랩하는 데 도움이 되는 사전 구성된 활동이 있습니다.

플레이북 내에는 전체 워크플로우에 걸쳐 여러 작업을 생성하는 데 재사용할 수 있는 5가지 핵심 활동이 있습니다. 플레이북은 템플릿 역할을 하며 서비스 제공자가 비즈니스 요구 사항을 충족하도록 구성할 수 있습니다.



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

스테이지에서 활동을 완료로 표시하면 다음 활동으로 이동합니다. 언제든지 활동을 저장하고 나중에 플레이북으로 돌아갈 수 있습니다. 레인의 모든 활동을 완료하면 다음 레인으로 이동합니다. 활동과 레인을 완료하면 상황별 측면 패널에 상태가 반영됩니다. 상황별 측면 패널의 활동 로그에는 각

활동에 대해 입력한 모든 데이터가 표시됩니다. 플레이북에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Playbook layout and features](#).

온보딩 케이스 및 케이스 작업

온보딩 케이스는 새로운 고객 계정 설정, 활성화 및 후속 업데이트(예: 제품 추가, 계정 수정, 데이터 유지관리)를 관리하는 중앙 기록입니다.

온보딩 및 확장 프로세스의 각 단계를 추적하여 고객 성공 팀이 설정 요구 사항과 주요 마일스톤을 고객에게 안내할 수 있습니다.

고객 성공 관리자는 온보딩 케이스 기록을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 고객 온보딩 프로세스의 특정 작업과 마일스톤을 간략하게 설명합니다.
- 진행 상황을 추적하고 중요한 활동의 완료를 기록합니다.
- 온보딩 단계 중 주요 이벤트를 트리거합니다.
- 고객 성공 여정의 다음 스테이지로 계정을 전환하는 데 도움을 줍니다.
- 새로운 제품과 서비스를 관리합니다.

온보딩 케이스 작업은 온보딩 프로세스의 각 단계에서 고객 계정과 연결된 특정 작업을 캡처하고 추적하는 데 사용됩니다. 고객 성공 관리자는 계정 전체에서 작업 진행 상황을 추적하고 중요한 항목이 누락되지 않았는지 확인할 수 있습니다. 자세한 내용은 [계정 온보딩 케이스 생성](#) 문서를 참조하십시오.

데이터 импорт 및 확인

이 기능을 사용하면 고객 데이터를 ServiceNow AI Platform.

데이터 импорт 옵션을 사용하면 데이터를 импорт하는 데 필요한 작업을 구성하고 추적하여 데이터가 완전하고 정확한지 확인할 수 있습니다. 이는 새 계정을 온보딩하고 기존 계정에 대한 업데이트를 용이하게 하는 데 중요한 역할을 하며, 수동 작업을 줄이는 데 도움이 되며, 데이터 무결성을 개선합니다.

데이터 확인 지원 기능은 필수 필드가 완료되고 잠재적 오류에 플래그가 지정되었는지 확인하여 수동 데이터 입력 프로세스를 간소화합니다. 이 옵션은 자동화된 대규모 통합을 사용할 수 없거나 실용적이지 않을 수 있는 시나리오에서 유용합니다.

데이터 импорт 및 유효성 검사 프로세스에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [데이터 캡처 및 확인](#).

고객 성공

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



중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

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

- 채택을 보장할 뿐만 아니라 제품에 대한 고객의 숙달을 보장하여 고객 충성도와 유지를 고취합니다.
- 수집된 다양한 신호에서 영업 및 계정 팀에 정보를 제공하여 갱신 가능성을 높입니다.

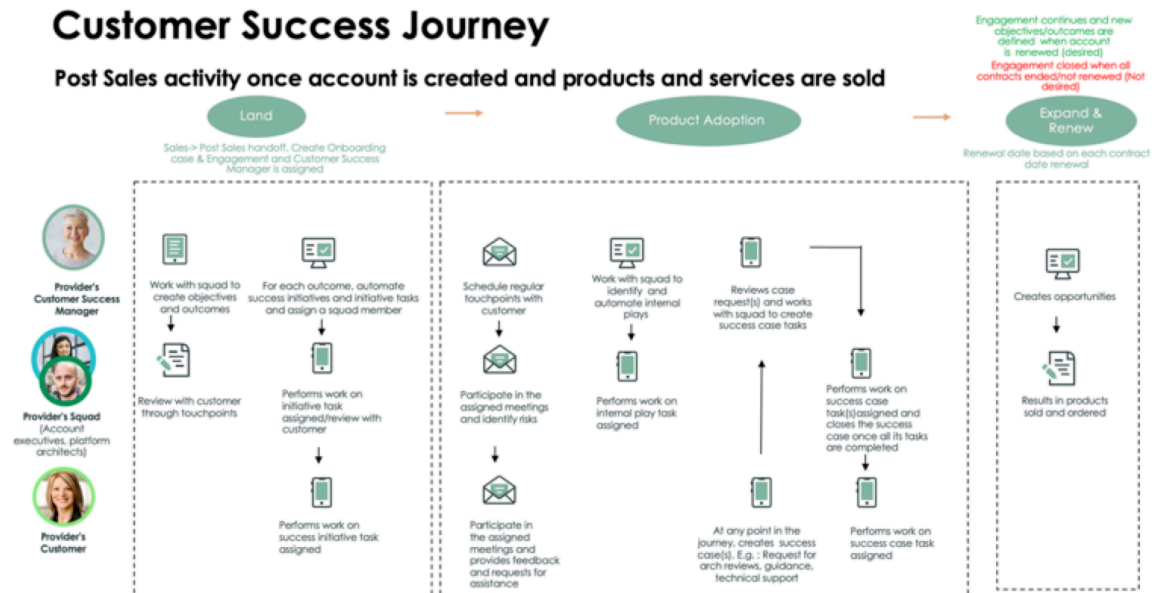
- 위험과 문제를 식별하고 완화하여 고객 이탈을 줄입니다.
- 평생 고객 가치와 연간 반복 수익을 높입니다.

고객 성공 워크플로우

고객 성공 워크플로우에는 다음이 포함됩니다.

- 고객 성공 데이터 모델 및 기록
- 고객 성공 포트폴리오 개요
- 상태 및 위험 프레임워크
- 위험 포트폴리오 개요
- 약속 작업 공간 페이지
- Playbook의 프로세스 기반 경험
- 자동 또는 수동 활동을 생성하는 데 사용할 수 있는 성공 전략 시작 관리자
- 고객 성공 플레이북
- 성공 Blueprint
- 예약된 접점 및 접점 플래너

다음 다이어그램은 고객 성공 여정과 관련된 다양한 단계를 보여줍니다.



참여

참여를 통해 고객 성공 여정 전반에 걸쳐 서비스 제공자와 고객 계정 간의 상호작용을 문서화하고 추적할 수 있습니다.

계약은 계정과 관련된 모든 활동에 대한 중앙 집중식 뷰를 제공합니다. 고객 회의, 지원 상호작용, 상태 검사 및 갱신 논의와 같은 모든 활동에 대한 기록 로그를 유지관리합니다.

약속 기록은 다음과 같은 용도로 사용됩니다.

- 고객 이력 추적: 과거 상호작용을 캡처하고 고객 성공 팀이 계정 여정을 모니터링할 수 있도록 합니다.
- 정보에 입각한 의사 결정: 향후 이벤트에 대한 미리 알림을 설정하고 필요에 따라 일관된 후속 조치를 유지합니다.
- 자동 트리거 생성: 특정 참여 유형 또는 상태에 따라 이벤트를 자동으로 트리거하도록 구성할 수 있습니다.
- 향상된 보고 및 분석 제공: 계정 상태, 만족도 수준 및 참여 빈도와 관련된 보고서 및 인사이트를 생성합니다.

약속 기록과 해당 기능에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [약속 홈페이지](#).

상태 프레임워크

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

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

상태 점수는 CSAT 점수 및 제품 사용량과 같은 다양한 메트릭을 사용하여 계산할 수 있습니다. 예를 들어 다음 메트릭을 사용하여 계약의 상태 점수를 계산할 수 있습니다.

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

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

[성공 포트폴리오 대시보드](#)에서 특정 약속 또는 모든 약속에 대한 상태 점수를 볼 수 있습니다.

위험 프레임워크

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

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

위험 신호는 다음과 같습니다.

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

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

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

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

점점

고객 성공 에이전트는 계약의 수명주기 동안 정기적인 접촉 지점을 예약하여 진행 상황을 평가하고 피드백을 제공하며 지침을 제공할 수 있습니다.

점점은 계약 수명주기 전반에 걸쳐 제공자와 기업 고객 간의 대화를 지원합니다. 점점은 내부 및 외부 회의 메모를 모두 캡처하고 구성하는 데 도움이 되며, 모든 커뮤니케이션 및 작업 항목을 효율적으로 추적하고 나중에 참조할 수 있도록 쉽게 액세스할 수 있도록 합니다.

점점 사용자 역할

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

자세한 내용은 [점점 홈페이지](#) 문서를 참조하십시오.

제품 채택 및 역량 사용량

제품 채택 및 기능 사용량은 고객이 제품을 얼마나 효과적으로 채택하거나 사용하고 있는지를 측정합니다.

제품이 사용되고 고객 워크플로우에 통합되는 방식에 대한 인사이트를 제공합니다. 제품 채택 및 역량 점수는 사용된 라이선스, 완료된 작업 및 활성 사용자 수와 같은 제품 사용량 메트릭을 기반으로 계산됩니다. 제품 채택률이 높을수록 고객 만족도, 유지율 및 확장 가능성이 높아집니다.

이 기능을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 제품을 완전히 활용하는 활성 및 파워 유저를 식별합니다.
- 고객에게 교육 또는 지원이 필요한 영역을 강조합니다.
- 참여도가 낮거나 채택 수준이 낮은 사용자를 정확히 찾아내어 이탈 위험을 예측합니다.
- 사용자가 원하는 결과를 달성할 수 있도록 하여 가치 실현을 입증합니다.

계약과 관련하여 판매된 모든 제품에 대한 제품 채택 및 역량 점수를 계산할 수 있습니다. 점수를 계산하기 전에 제품 역량 기록을 생성하고 하나 이상의 역량 사용 기록과 연결해야 합니다. 기본 역량을 특정 제품과 직접 연결할 수 있습니다. 단일 기본 역량에 속하는 여러 보조 역량을 연결할 수도 있습니다. 자세한 내용은 [제품 역량 생성](#) 문서를 참조하십시오.

예:

- 판매된 제품: ITSM
- 기본 기능: Incident Management
- 보조 기능: 인시던트 로깅, 인시던트 우선순위 지정.

제품 채택 및 역량 점수가 도출되어 계약 홈페이지 및 제품 역량 페이지에 표시되는 방법을 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [DCE 시각화 구성](#) 문서를 참조하십시오.

관련 정보

[제품 채택](#)

[제품 사용량 및 역량 데이터 보기](#)

데이터 컨텍스트 엔진

데이터 컨텍스트 엔진은 여러 소스에서 데이터를 캡처하고 이를 실행 가능한 통찰력으로 변환하여 데이터 관리 프로세스를 단순화합니다.

데이터를 특정 테이블과 연결하여 실행 가능한 인사이트를 생성하고 세부 항목을 사용하여 분류할 수 있습니다. Data Context Engine을 사용하여 다음을 수행할 수 있습니다.

- 데이터 수집: 퍼포먼스 분석(PA) 표시기, 외부 시스템 및 계산된 메트릭을 포함하여 여러 소스에서 정보를 수집합니다.
- 정보 분석: 사용자 지정 가능한 세분화 및 연결을 사용하여 데이터를 처리 및 분류하고 통찰력을 생성합니다.
- 결과 시각화: 포괄적인 대시보드와 보고서를 통해 결과를 제시합니다.

데이터 컨텍스트 엔진에서 수집한 데이터는 다음을 계산하고 유지하는 데 사용됩니다.

- 상태 점수: 고객 참여에 대한 상태 점수를 계산합니다.
- 제품 사용 및 채택 점수: 제품 사용 및 채택을 측정하기 위한 점수를 생성합니다.
- 위험 신호: 위험 신호를 식별하고 생성합니다.
- 성공 결과: 수집된 데이터를 기반으로 성공 결과 생성

데이터를 수집하고 사용하려면 데이터 소스를 설정하고 이를 적절한 컨텍스트 테이블(참여, 성공 결과 또는 제품 사용)에 연결해야 합니다. 컨텍스트 엔진 데이터 테이블은 이 정보를 저장하고 예약된 작업이 실행될 때 상태 점수, 채택 메트릭, 위험 신호 및 성공 결과를 업데이트합니다. 자세한 내용은 [데이터 컨텍스트 엔진 설정](#) 문서를 참조하십시오.

DCE(데이터 컨텍스트 엔진) 인사이트

DCE 인사이트는 기록 유형과 컨텍스트를 기반으로 제품 사용량 및 기능 메트릭을 표시할 수 있는 데이터 컨텍스트 엔진 기능입니다.

DCE 인사이트를 사용하면 컨텍스트 및 사용 패턴에 따라 관련 메트릭을 구성하고 표시할 수 있습니다. 시스템은 보기 컨텍스트에 따라 다른 메트릭 세트를 표시할 수 있는 유연성을 제공합니다. 예를 들어, 계정 기록 페이지에 10개의 주요 표시기를 표시하고 판매된 제품 페이지에 다른 세트를 표시할 수 있습니다. 또한 각 데이터 소스에 대한 대상과 기준선을 정의하고 데이터가 표시되는 시기를 결정하는 조건을 지정할 수 있습니다.

시각화를 구성하고 DCE 인사이트 엔터티와 연결할 수 있습니다. 사용량 데이터를 추적하는 데 사용되는 DCE 인사이트 엔터티는 DCE 인사이트 테이블에 정의되어 있습니다. DCE 인사이트 테이블의 각 엔터티는 DCE 인사이트 항목 테이블에 있는 엔터티와 연결됩니다. 각 DCE 인사이트 항목은 특정 레이아웃 지점에 매핑되어 인사이트가 올바른 컨텍스트에 나타나도록 합니다. 기본 시스템의 일부인 다음 엔터티:

- 제품 사용량: 제품 수준에서 사용량 데이터를 추적할 수 있습니다. 여기에는 다음과 같은 DCE 인사이트 항목이 포함됩니다.
 - 채택 점수
 - 만족도 점수
 - 월별 활성 사용자
 - 월별 라이선스 활용
 - 월별 트랜잭션
 - 보조 메트릭
- 제품 기능 사용량: 제품의 기능 수준에서 사용량 데이터를 추적할 수 있습니다. 여기에는 다음과 같은 DCE 인사이트 항목이 포함됩니다.
 - 채택 점수
 - 보조 메트릭

DCE 시각화 옵션을 사용하면 제품 기능 페이지에서 데이터 시각화를 구성할 수 있습니다. 자세한 내용은 [DCE 시각화 구성](#) 문서를 참조하십시오.

성공 Blueprint 템플릿

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

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

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

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

고객 성공 플레이북

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

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

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

플레이북 레이아웃 및 구성요소에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Playbook layout and features](#). 다음과 같은 플레이북을 사용할 수 있습니다.

- 성공 케이스 Playbook
- 내부 시연 플레이북
- 갱신 플레이북

성공 케이스 Playbook

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

성공 케이스 플레이북은 다음 세 스테이지로 구성됩니다.

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

플레이북 레이아웃 및 다양한 카드에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Playbook layout and features](#). 성공 케이스 플레이북을 생성하는 방법에 대한 지침은 문서를 참조하십시오 [고객 플레이북 생성](#).

내부 시연 플레이북

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

내부 플레이 북은 다음 세 스테이지로 구성됩니다.

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

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

갱신 플레이북

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

갱신 플레이북은 다음 스테이지로 구성됩니다.

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

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

구현 기록

구현 기록은 파트너 또는 고객이 제품이나 서비스를 구현하는 진행 상황을 추적하는 데 사용됩니다.

구현 기록은 소유자, 시작 및 종료 날짜, 상태 및 진행률 등 계약과 연관된 계획된 작업 항목을 캡처합니다. 기술 서비스 제공자는 참여의 다양한 측면, 관련된 여러 당사자 및 관련 위험을 모니터링할 수 있습니다.

구현 진행 상황을 추적하는 구조화된 시스템이 없으면 기업은 다음과 같은 몇 가지 문제에 직면합니다.

- 가시성 부족
- 비효율적인 커뮤니케이션
- 지연된 문제 해결
- 고객 이탈 위험
- 일관되지 않은 온보딩

구현 기록은 구현 상태와 배포 프로세스 중에 발생한 문제에 대한 중앙 집중식 뷰를 제공합니다. 고객 성공과 제공 결과에 직접적인 영향을 미치는 배포 활동에 대한 중요한 가시성을 제공합니다.

구현 기록은 계정 온보딩 관리자 또는 고객 성공 관리자가 수동으로 만들 수 있습니다. 자세한 내용을 [구현 기록 생성](#) 참조하십시오.

고객 성공 관리 구성

고객 성공 여정에 필요한 기능과 작업을 설정합니다.



중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

고객 성공 관리 구성

작업	설명
고객 성공 관리 활성화	설치 고객 성공 관리 및 관련 플러그인
계정 온보딩 플레이북 설정	계정 데이터를 임포트, 저장, 관리 및 게시하도록 계정 온보딩 플레이북을 구성합니다.
온보딩 플레이북 활동 구성	를 사용하여 워크플로우 스튜디오계정 온보딩 플레이북 활동을 구성합니다.
계정 온보딩을 위한 권장 작업 설정	계정 온보딩 플레이북에 관련 권장 사항을 표시하도록 권장 작업을 설정합니다.

고객 성공 관리 구성

작업	설명
예약된 작업을 실행하여 스테이징 테이블 백업	예약된 작업을 실행하여 주기적으로 준비 테이블의 백업을 수행합니다.
기본 고객 성공 설정	참여, 성공 목표 및 접점과 같은 기본 구성요소를 구성합니다.
고객 성공 플레이북 관리	플레이북을 생성하여 계약 수명주기 동안 계획된 활동과 계획되지 않은 활동을 정의합니다.
데이터 컨텍스트 엔진	다양한 소스에서 수집된 데이터를 수집, 분석 및 시각화하도록 데이터 컨텍스트 엔진을 구성합니다.
제품 역량 생성	제품 역량 기록을 생성하여 제품에서 제공하는 특징 및 기능을 정의합니다.
DCE 시각화 구성	데이터 소스를 구성하고, 기준선 및 대상을 정의합니다.
참여 관리	메트릭을 구성하여 계약의 상태 및 위험 점수를 계산합니다.
성공 Blueprint 템플릿 생성	특정 제품에 대해 미리 정의된 성공 목표와 결과가 포함된 템플릿을 생성합니다.
구현 기록 생성	구현기록을 생성하여 계약과 연관된 계획된 작업 항목을 캡처합니다.
Microsoft Dynamics CRM과 통합 사용	Microsoft Dynamics CRM과의 통합을 사용하여 위험을 평가하고 갱신 기회를 추적할 수 있습니다.

고객 성공 관리 활성화

(com.sn_acct_lc) 플러그인은 고객 성공 관리 별도의 구독으로 사용할 수 있습니다. 이 플러그인은 관련 플러그인이 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_customerservice.customer_admin

이 태스크 정보

플러그인은 관련 플러그인이 고객 성공 관리 아직 활성화되지 않은 경우 이를 활성화합니다.

계정 수명주기 이벤트용 플러그인

플러그인	설명
고객 서비스 설치 기반 관리 (com.snc.install_base)	고객은 고객 설치 기반의 현재 상태를 캡처하고, 작동에 영향을 줄 수 있는 모든 다운로드 엔터티에 대한 관계를 설정할 수 있습니다.
Playbook Experience (com.playbook_experience)	기본 플레이북 사용자 경험을 사용자 지정하여 원하는 비즈니스 프로세스 워크플로우를 생성할 수 있습니다.
연결된 기록 관련 항목 (com.snc.sn_record_related_items_connected)	기록 관련 항목을 활성화합니다.
(com.sn_csm_playbook)용 고객 서비스 관리 플레이북	다양한 작업으로 고객 서비스 에이전트를 안내하여 고객 문제를 해결하고, 다양하고

계정 수명주기 이벤트용 플러그인

플러그인	설명
	사일로화된 프로세스에서 전체 수명주기를 시각화합니다.
기술 코어 [com.sn_ti_core]	기술 산업 수직 고객 서비스 관리 확장.
안내 결정 경험 [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	작업 공간에서 플레이북에 안내 결정을 표시할 수 있도록 활동 유형, 정의 및 UI 구성요소를 활성화합니다.
고객 서비스 케이스 유형 [com.snc.csm_case_types]	이 플러그인을 활성화하면 관리자가 케이스 유형을 작성하고 관리할 수 있습니다.
기록 조회 [com.snc.sn_record_lookup]	테이블에서 기록을 검색하고 연결하는 데 사용되는 기록 조회 구성요소입니다.
데이터 컨텍스트 엔진 [com.sn_data_ctx_engine]	메트릭을 생성 및 측정하고 플랫폼 내의 특정 컨텍스트(예: 성공 참여)로 해결할 수 있습니다.
접점 회의 [com.sn_meeting_mgmt]	접점 기록 내에서 고객과의 단일 또는 반복 회의를 만들고 관리할 수 있습니다.
문서 관리 [com.snc.platform_document_management]	고객 성공 관리자가 첨부 파일이나 지식베이스로 저장할 수 있는 복잡한 문서를 저장할 수 있습니다.
로드맵 [sn_roadmap]	고객 성공 관리자가 성공 목표 및 결과와 연결된 성공 이니셔티브의 로드맵을 보고 계획할 수 있습니다.
제품 역량 코어 [com.sn_prod_cap_core]	조직이 플랫폼 내의 제품 모델 전반에서 역량을 ServiceNow 정의, 관리 및 평가할 수 있도록 합니다.
고객 정보 센터 [app-customer-central]	고객 서비스 에이전트가 고객 문의 지원에 대한 전체 정보를 볼 수 있습니다.
고객 활동에 대한 Seismic 구성요소 [devsnc-sn-customer-activity]	접촉 창구, 계정 또는 소비자와 관련된 모든 활동을 에이전트에 표시합니다. 에이전트가 고객을 지원하기 위해 이 정보를 사용할 수 있습니다. 이 구성요소는 몇 가지 다른 속성과 함께 JSON 형식의 패킷 및 활동 피드 항목을 허용하고 지정된 활동 및 패킷을 렌더링합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 시스템 애플리케이션 > 모든 사용 가능 애플리케이션 > 모두.
2. 필터 조건과 검색 창을 사용하여 플러그인을 찾습니다.
이름 또는 ID를 기준으로 플러그인을 검색할 수 있습니다. 플러그인을 찾을 수 없는 경우 담당자에게 요청 ServiceNow 해야 할 수 있습니다.

3. 설치를 선택한 다음 플러그인 활성화 대화 상자에서 활성화를 선택합니다.



주:

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

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

계좌 온보딩

애플리케이션을 설정하고 구성합니다 고객 성공 관리 .

계정 온보딩 플레이북 설정

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



주:

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

계정 보딩 케이스는 다음 두 가지 방법으로 생성됩니다.

- 자동: 새 고객 계정이 생성되면 계정 온보딩 케이스 플로우 생성 이 트리거되고 온보딩 케이스가 자동으로 생성됩니다. 주요 팀 구성원 식별, 데이터 импорт 설정, 공동 작업 활동 생성을 포함하는 플레이북 작업을 구성할 수 있습니다.
- 수동으로: 단계적으로 온보딩되는 기존 고객 계정의 경우 목록 뷰에서 추가 온보딩 케이스를 만들 수 있습니다. 자세한 내용은 [계정 온보딩 케이스 생성](#) 문서를 참조하십시오.

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

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

플레이북에는 고객 성공 관리 계정 온보딩 프로세스에서 사용할 수 있는 다음 스테이지와 활동이 포함되어 있습니다.

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

계정 온보딩 케이스 생성

고객 서비스 에이전트가 계정을 만들면 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.agent`

프로시저

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

초기 설정

이 단계는 고객 온보딩에 필요한 초기 정보를 수집하기 위한 것입니다. 예를 들어 온보딩 관리자 이름, 주요 고객 연락처, 내부 및 외부 이해 관계자, 담당 업무 등과 같은 핵심 정보를 수집합니다.

활동	상세 정보
계정 선택	고객 계정을 선택하면 새 계정 온보딩 케이스가 생성됩니다. i 주: 계정 온보딩 케이스가 케이스에서 생성된 경우 이 필드는 자동으로 채워집니다. 계속을 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
온보딩 관련 정보 입력	플레이북의 다음 활동에는 온보딩 관련 정보 수집이 포함됩니다. 입력해야 하는 필수 필드는 다음과 같습니다. • 할당 대상: 이 케이스에 대해 작업 중인 제공자 에이전트를 선택합니다. • 서비스 브리지 통합: 다음 옵션 중 하나를 선택합니다. ◦ 필요 없음: 통합이 필요하지 않습니다 서비스 브리지 . ◦ 원격 카탈로그: 서비스 브리지 원격 카탈로그 기능에 대한 통합이 필요합니다. ◦ 원격 작업: 서비스 브리지 원격 작업 기능에 대한 통합이 필요합니다. ◦ 기초 데이터 동기화: 서비스 브리지 기초 데이터 동기화 기능에 대한 통합이 필요합니다. • 유형: 다음 중 하나를 선택합니다. ◦ 단계적: 이 고객에 대한 온보딩 프로세스의 특정 부분은 이 고객 성공 관리 온보딩 케이스를 통해 관리됩니다. ◦ 전체: 이 고객에 대한 전체 온보딩 프로세스는 이 고객 성공 관리 온보딩 케이스에 의해 이루어집니다. • Go Live 날짜를 지정하고 완료 표시를 선택하여 다음 활동을 진행합니다.

활동	상세 정보
	i 주: 새 기록의 경우 상태 필드가 신규 로 설정됩니다. 이 필드가 업데이트되면 미리 정의된 매핑에 따라 스테이지 필드가 자동으로 업데이트됩니다. 이 매핑은 진행률과 상태 필드 사이의 계정 온보딩 케이스 작업에도 사용할 수 있습니다. 자세한 내용은 계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업에 대한 필드 매핑 문서를 참조하십시오.
고객 팀 추가	계정 온보딩 케이스에서 작업하는 고객 접촉 창구를 추가합니다. - 이름, 성, 이메일 주소를 입력하고 추가를 선택하여 고객 접촉 창구를 생성합니다. - 완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
고객 팀 책임 추가	추가된 각 고객 접촉 창구에 책임을 할당합니다. - 이전 단계에서 추가한 접촉 창구를 선택합니다. - 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할 중 하나를 선택하고 추가를 선택하여 고객 접촉 창구에 대한 책임을 할당합니다. - 완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다. 이 단계가 완료되면 두 개의 이메일이 자동으로 생성됩니다. 첫 번째 이메일은 계정 온보딩 케이스에 대한 기본 연락 지점을 식별합니다. 두 번째 이메일은 온보딩 프로세스에 참여하는 주요 팀 구성원을 식별합니다.
계정 팀 추가	계정 온보딩 케이스에 대해 작업하는 내부 팀 구성원 (서비스 제공자)에게 책임을 추가하고 할당합니다. 여기에는 케이스를 ServiceNow 처리하는 관리자가 포함됩니다. 계정이 추가되면 모든 팀 구성원에게 이메일이 전송됩니다. - 책임 필드에서 미리 정의된 사용자 역할을 선택합니다. - 이 역할이 할당된 사용자를 선택하고 추가를 선택하여 팀 구성원에게 책임을 할당합니다. - 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다. i 주: 기본적으로 플레이북의 모든 작업은 제공자의 ServiceNow 관리자에게 할당됩니다.
스쿼드 팀 추가	온보딩 케이스 및 기타 활동을 완료하는 데 참여할 스쿼드 팀 구성원을 추가합니다. 이 활동은 선택 사항입니다.

활동	상세 정보
	완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다.

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

계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업에 대한 필드 매핑

계정 온보딩 케이스의 경우, 스테이지 필드가 업데이트되면 다음 뒤에 표시된 매핑에 따라 상태 필드가 자동으로 업데이트됩니다.

상태와 스테이지 필드 간 계정 온보딩 케이스 매핑

상태	스테이지
신규	시작되지 않음, 위험함
미할당	시작되지 않음, 위험함
활성	달성 중, 위험함
차단됨	일시 중지됨, 위험함
종결됨	완료됨
취소됨	완료됨

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

상태와 진행률 필드 간의 계정 온보딩 케이스 작업 매핑

상태	진행률
오픈	시작하지 않음
대기 중인 고객	일시 중지됨, 위험함
내부 정보 대기 중	일시 중지됨, 위험함
진행 중	달성 중, 위험함
검토	달성 중, 위험함
종결됨	완료됨
취소됨	완료됨

이전 버전의 고객 성공 관리 애플리케이션을 사용하는 경우 KB1651427 [\[a\]](#) 의 지침에 따라 이러한 필드 간의 매핑을 수정합니다.

데이터 캡처 및 확인

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

스테이지	활동
데이터 캡처 및 유효성 확인	이 작업에서 수행 중인 활동 유형을 선택합니다.

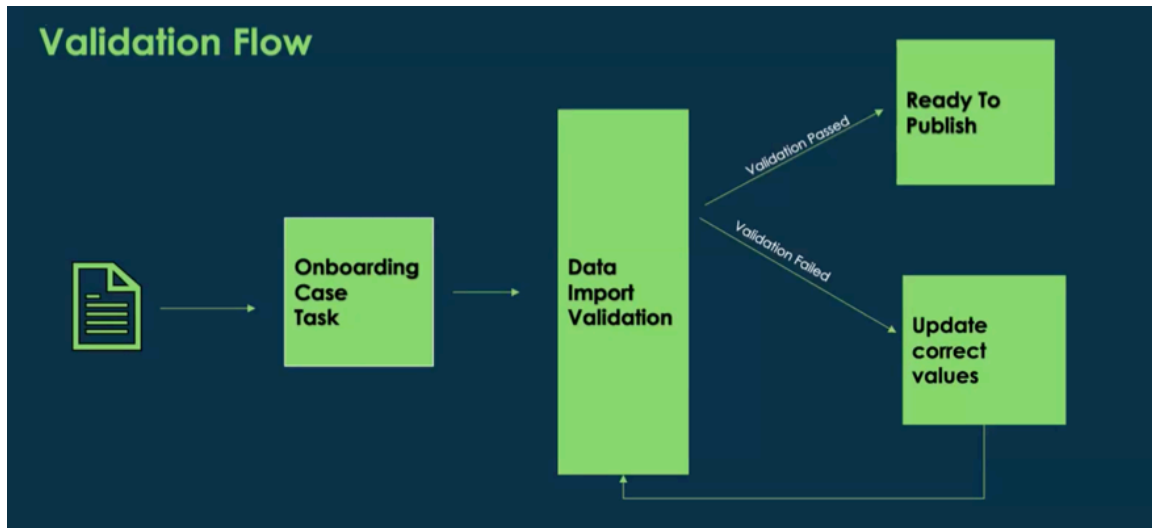
스테이지	활동
	• 데이터 캡처: 중요한 데이터가 시스템으로 임포트되는 것을 나타냅니다. • 위험 완화: 이 고객의 온보딩과 관련하여 관리해야 하는 위험을 나타냅니다. • 개발: 필요한 내부 또는 외부 개발 작업을 추적합니다. • 교육: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 교육 활동을 나타냅니다. • 테스트: 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 필요한 테스트 활동을 나타냅니다. 기본 시스템에서 사용할 수 있는 기본 테이블은 다음과 같습니다. • 고객 연락처 • 위치 • 서비스 권리 • 설치 기반 항목 • 계정 주소 관계 • 계약 • 판매된 제품 • 기본 M2M 판매 제품 설치 사용자 지정 조건이 정의되었으며 소스 테이블, 대상 테이블 및 데이터 소스와 같은 테이블의 필드 값이 이러한 각 테이블에 자동으로 채워집니다. 이러한 테이블로 데이터를 직접 임포트하고 준비가 되면 게시하면 이러한 플로우를 사용할 수 있습니다. 이러한 테이블로 데이터를 임포트하는 방법에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 계정 온보딩 플레이북으로 데이터 임포트. 이러한 테이블은 특정 조건으로 구성되었으며 필드 값이 자동으로 채워졌습니다. Process Automation Designer를 사용하여 요구 사항에 따라 이러한 테이블을 수정하고, 새 테이블을 추가하고, 활동을 추가할 수 있습니다. 자세한 내용은 데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성 문서를 참조하십시오.

요약 활동에서 데이터를 검토하고 완료 표시를 선택하여 다음 스테이지로 이동합니다.

계정 온보딩 데이터 확인 플로우

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

업로드 단계에서 최종 단계까지의 데이터 플로우를 보려면 다음 다이어그램을 참조하십시오.



데이터 임포트 플로우에는 다음 단계가 포함됩니다.

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

데이터 확인 지원 테이블을 사용하여 데이터 확인 구성

데이터 확인 지원 테이블에서 필드 및 기록 수준 확인을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계정 수명주기 이벤트 > 데이터 확인 지원 지원 > 데이터 확인 지원 테이블.
2. 새로 만들기를 선택하여 데이터 확인 지원 기록을 엽니다.
3. 필드 수준 또는 기록 수준일 수 있는 유효성 검사 유형을 선택합니다.
4. 필드 수준 유효성 검사 유형의 경우 다음 유효성 검사 하위 유형 중 하나를 선택할 수 있습니다.
 - 참조: 참조 테이블, 참조 테이블 필드, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. 준비 테이블에서 참조 필드를 지정합니다. 참조 필드는 다른 테이블의 필드에 대한 참조를 저장합니다. 참조 필드를 정의하면 두 테이블 간에 관계가 생성됩니다.
 - 선택: 대상 테이블, 대상 테이블 필드, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. Excel에 지정된 값이 있는지 확인하는 데 사용됩니다.

- 날짜: 날짜 형식, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다.
- 날짜/시간: 날짜 및 시간 형식, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다.
- 부울: 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 선택합니다. true 또는 false 결과를 검사합니다.
- 문자열 문자 제한: 최대 길이, 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 지정합니다. 문자열 길이가 지정된 제한을 초과하지 않는지 확인하는 데 사용됩니다.
- 정수 또는 10진수: 스테이징 테이블 및 스테이징 테이블 필드를 지정합니다. 필드가 정수인지 10진수인지 확인하는 데 사용됩니다.

5. 필수 확인란을 선택하여 확인 조건이 필요한지 지정합니다.

6. 기록 수준 확인 유형의 경우 사용자 지정 스크립트를 정의하여 스테이징 테이블 기록을 확인할 수 있습니다.

다음은 샘플 확인 스크립트의 예입니다.

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

7. 제출을 선택하여 확인 지원 테이블을 생성합니다.

계정 온보딩 데이터 임포트 작업 구성

임포트 작성기를 사용하여 계정 온보딩 데이터 임포트 작업을 구성합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: `sn_acct_lc_agent`
- 하나 이상의 플레이북 역할. 자세한 내용은 [Playbooks roles](#) 문서를 참조하십시오.
- 대상 테이블이 있는 동일한 애플리케이션 범위에 있는지 확인합니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 계정 수명주기 이벤트 > 데이터 확인 지원 지원 > 임포트 작성기.
2. 새로 만들기를 선택합니다.
3. 템플릿 생성 탭에서 이름을 입력하고 드롭다운 목록에서 *Target table* 선택합니다.
4. 첨부 파일 아이콘을 선택하고, Excel 템플릿을 업로드하고, 계속을 선택합니다.



주:

첨부된 템플릿의 레이블 이름은 대상 테이블의 필드 이름과 일치해야 합니다.

5. 데이터 소스 단계에서 기본값 *Import set table name* 을 수정하고 계속을 선택할 수 있습니다.
데이터 소스가 생성되어 관련 목록의 데이터 소스 탭에 표시됩니다. *Name* 데이터 소스를 보려면 링크를 선택합니다. 이름 필드에는 프리픽스 *## ## DS* 와 임포트 세트 테이블 이름의 이름이 차례로 표시된 데이터 소스 이름이 표시됩니다. 임포트 세트 테이블의 내부 이름도 표시됩니다.
6. 변환 맵 단계에서 기본값 *Transform map name* 을 수정하고 계속을 선택할 수 있습니다.
변환 맵이 만들어져 관련 목록의 변환 맵 탭에 표시됩니다. *Name* 링크를 선택하여 변환 맵으로 이동하고 다음을 봅니다.
 - 소스 테이블: 스테이징 데이터를 포함하는 임포트 세트 테이블입니다.
 - 대상 테이블: 준비 데이터가 저장되는 테이블입니다.
 - 필드 맵: 소스 및 대상 테이블의 필드 간 매핑을 표시합니다.
 다양한 유형의 확인이 있는 데이터 확인 지원 목록 뷰가 표시됩니다.
7. 새로 만들기(옵션 단계)를 선택하여 필드 수준 또는 기록 수준 확인을 만들거나 임포트 작성기 페이지로 다시 이동합니다.
8. 플레이북 활동 단계에서 관련 목록의 UI 뷰 탭으로 이동합니다.
생성된 두 개의 목록 뷰를 확인합니다. 이러한 목록은 계정 온보딩 플레이북의 데이터 임포트 단계에 나타납니다.
9. 계속을 선택하고 관련 목록에서 활동 정의 탭으로 이동합니다.
새 활동 정의가 생성되었으며 이제 임포트 빌더 프로세스가 완료되었습니다.

다음에 수행할 작업

프로세스 자동화 디자이너에 새로 생성된 활동 정의를 추가하고 섹션의 지침에 [데이터 임포트 작업 추가](#) 따라 온보딩 플레이북 작업을 생성합니다.

.

데이터 임포트 작업 추가

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

1. 다음으로 이동 모두 > 프로세스 자동화 디자이너.
2. 계정 수명주기 온보딩 프로세스를 선택합니다.
3. 데이터 캡처 및 유효성 검사 레인으로 이동하여 활동 추가를 선택합니다.
4. 계정 수명주기 이벤트를 선택하고 기술 작업 기록 생성 및 보기를 선택합니다.
5. 새로 추가된 작업에서 편집 아이콘을 선택하여 속성을 봅니다.
6. 모든 속성 보기를 선택하고 고급을 선택합니다.
7. 일반 탭에서 레이블 이름과 설명을 입력합니다.
8. 시작 시기 필드에서 이전과 함께를 선택합니다. 이 옵션을 사용하면 작업의 모든 활동을 동시에 실행할 수 있습니다.
9. 자동화 탭을 선택합니다. 입력 섹션에서 다음을 입력합니다.
 - 테이블: 기록이 생성되는 테이블입니다. 데이터 임포트 작업(sn_ti_core_imp_task)을 선택합니다.
 - 취소된 조건: 작업이 취소됨 상태로 전환되기 전에 충족해야 하는 조건을 지정합니다.
 - 종결된 조건: 작업이 종결 상태로 이동하기 전에 충족해야 하는 조건을 지정합니다.

- 온보딩 케이스: 계정 온보딩 케이스 기록 트리거를 선택하여 이 기록을 계정 온보딩 케이스와 연결합니다.
- 기록 뷰: 플레이북에 표시할 양식 뷰의 고객 성공 관리 이름입니다. 여기에 `tech_pad_imp_task_view` 입력합니다.
- 책임 이름: 목록에서 ServiceNow 개발자/관리자 사용자 역할을 선택합니다. 이 역할은 내부 팀 구성원에게 할당됩니다(플레이북 시작 단계의 내부 팀 책임 할당 작업에 정의됨). 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [계정 온보딩 플레이북 설정](#)). 이 역할을 가진 사용자는 데이터 임포트 작업을 수행할 수 있습니다.

10. 필드 추가를 선택하고 임포트 작업 테이블의 다음 필드에 고객 성공 관리 데이터를 입력합니다.

- 소스 테이블: 스테이징 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예: `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
- 대상 테이블: 대상 테이블의 내부 이름을 추가합니다. 예를 들어 `cmn_location`.
- 데이터 소스: 데이터 소스를 선택합니다. 예: `cmn_location_template.xlsx`.
- 데이터 임포트 상태: 기본값은 1(데이터가 아직 로드되지 않음)로 설정되어 있습니다.
- 상태: 기본 상태는 1(열림)로 설정됩니다.
- 유형: `data_capture #####`.
- 계정: 케이스 작업과 연결된 계정 온보딩 케이스를 선택합니다.
- 상위: 계정 온보딩 케이스와 연결된 상위 기록을 선택합니다.
- 고객에게 표시: 이를 아니오로 설정합니다.
필요에 따라 제목과 설명을 입력하고 완료를 선택합니다.

11. 구성을 테스트한 다음, 활성화 를 선택하여 플레이북을 활성화합니다.

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

계정 온보딩 플레이북으로 데이터 임포트

프로세스의 일부로 고객 성공 관리 데이터를 임포트, 구성 및 게시할 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보

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

이러한 기본 테이블로 데이터를 임포트하려면 다음 단계를 수행합니다.

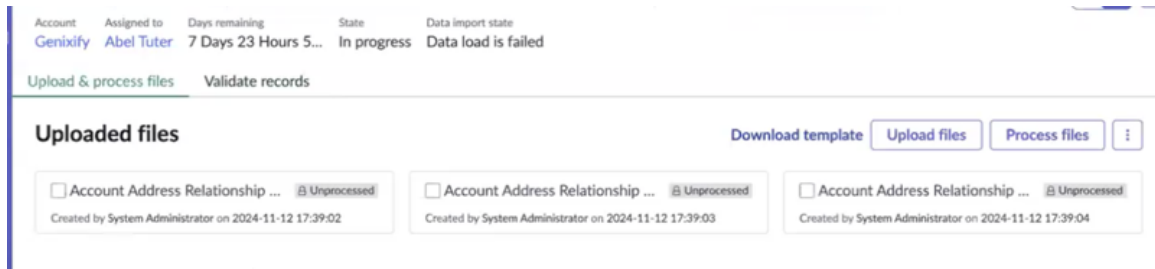
프로시저

1. ## ### # ## 탭에서 파일 업로드를 선택합니다.
2. 파일 업로드 창에서 파일 추가를 선택하고 파일을 선택한 다음 업로드를 선택합니다.

주:

XLSX 파일에 사전 정의된 모든 유효성 검사 또는 정의된 사용자 지정 유효성 검사를 통과하는 정확한 데이터가 포함되어 있는지 검증합니다.

업로드된 파일이 파일 업로드 및 처리 페이지에 나타납니다.



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

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

i 주:

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

9. 달기를 선택합니다.

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

다음에 수행할 작업

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



주:

계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

개발 및 자동화

이 단계는 계정 관계 관리, 유지관리 일정 예약, 서비스 수준 계약(SLA) 정의 및 서비스 브리지 설치(필요한 경우)를 포함한 중요한 활동을 추적하고 완료하는 데 사용됩니다.

스테이지	활동	상세 정보
개발 및 자동화		기본 시스템에서 사용할 수 있는 활동은 다음과 같습니다. • 계정 관계 설정 • 유지관리 일정 설정 • 프로세스 SLA 및 오퍼링 생성 • 보고 • 카탈로그 개발(일반) • 관련 작업 i 주: 초기 설정 단계에서 통합 옵션을 선택한 서비스 브리지 경우 관련 활동이 표시되고 필요에 따라 구성할 수 있습니다. 이러한 활동은 요구 사항에 따라 구성할 수 있습니다. 작업을 추가 또는 삭제하고 필요한 경우 수정할 수 있습니다. 관련 작업 활동에서 필요한 경우 임시 작업을 생성할 수 있습니다. 단순 구성 작업에 대한 자세한 내용은 참조하십시오 Playbook에서 고객 성공 온보딩 작업 구성.

데이터를 검토하고 완료 표시를 선택하여 다음 스테이지로 이동합니다.

테스트, 교육 및 운영개시(Go-Live)

이러한 단계는 고객이 테스트에 참여하도록 하고 운영개시(Go-Live) 날짜 전에 적절한 교육을 받았는지 확인하기 위한 것입니다.

스테이지	활동	상세 정보
테스트 및 교육		기본 시스템에서 사용할 수 있는 작업은 다음과 같습니다. • 운영개시(Go-Live) 변경 요청 • 실시간 통신 계획 및 완료 • 교육 계획 및 완료 • 교육 실행 완료 표시를 선택하여 다음 단계로 이동합니다.
운영개시(Go-Live)/사후 지원		Go-Live 지원 케이스 운영개시(Go-Live)의 결과로 발생한 온보딩 문제와 관련된 기본 케이스입니다. 온보딩 팀은 적절한 팀과 협력하여 미해결 문제를 해결합니다.

계정 온보딩 케이스를 생성한 후에는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

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



주:

계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

계정 온보딩 케이스 종결 또는 취소

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 온보딩 사례 을 클릭하고 취소하려는 온보딩 케이스를 엽니다.
3. 기록 상세 정보를 선택하여 계정 온보딩 케이스 양식을 봅니다.
4. 계정 온보딩 케이스를 취소하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 상태를 취소됨으로 변경합니다. 취소 확인을 요청하는 팝업 메시지가 표시됩니다. 예를 선택하여 확인합니다. 해결 코드는 ##/##됨으로 자동 업데이트됩니다.
- 모든 필수 필드가 채워졌는지 확인하고 저장을 선택합니다. 계정 온보딩 케이스가 취소되었습니다.

5. 계정 온보딩 케이스를 종결하려면 다음 단계를 따르십시오.

- 상태를 종결로 변경합니다.
- 드롭다운 목록에서 해결 코드를 선택합니다.
 - 성공 - 문제 없음
 - 성공 - 문제 있음
 - 실패 - 완료할 수 없음
 - 무효/취소됨
- 나머지 필수 필드가 채워졌는지 확인하고 저장을 선택합니다. 계정 온보딩 케이스가 취소되었습니다.



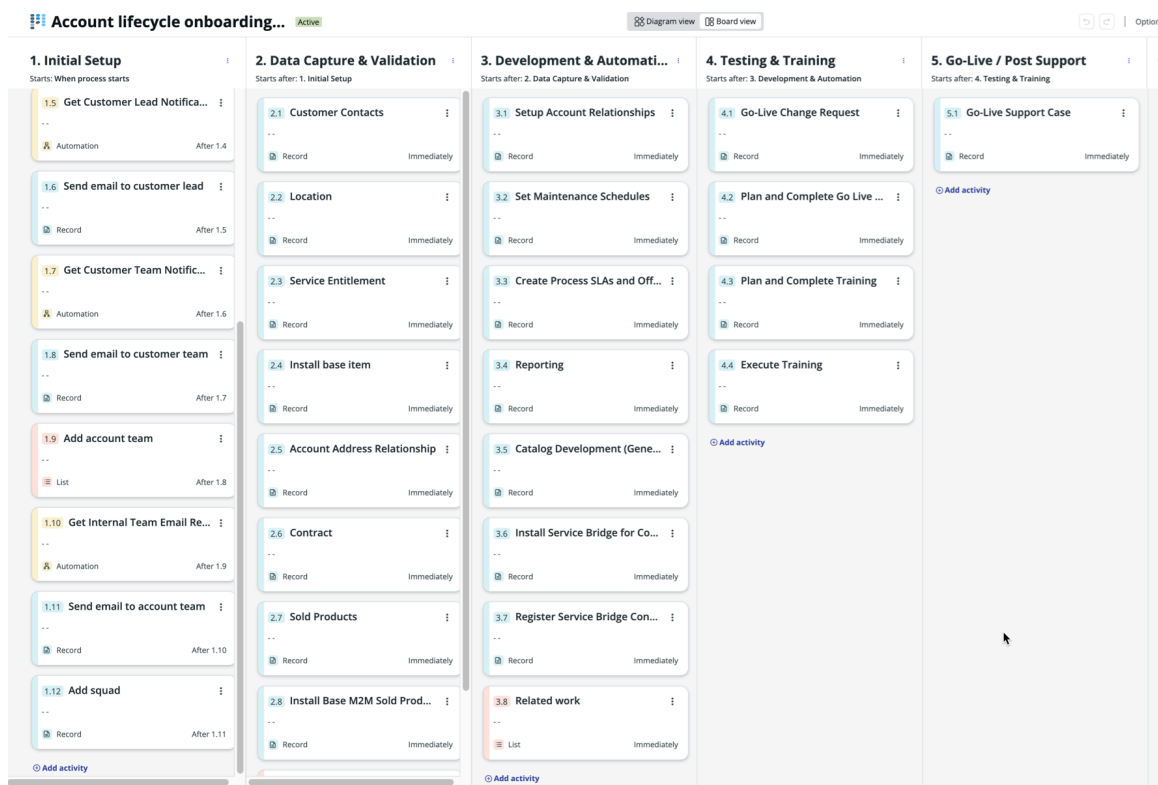
주:

계정 온보딩 케이스를 종결하기 전에 관련 계좌 온보딩 케이스 작업을 종결하거나 취소해야 합니다. 연결된 하위 작업이 아직 열려 있으면 경고 메시지가 표시됩니다. 먼저 하위 작업을 종결하거나 취소한 다음 계정 온보딩 케이스 종결을 진행해야 합니다.

온보딩 플레이북 활동 구성

계정 워크플로우 스튜디오 온보딩 플레이북 활동을 구성하는 데 사용합니다.플레이북.

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



Playbook에서 고객 성공 온보딩 작업 구성

프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 플레이북에서 고객 성공 온보딩 작업을 구성할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할:

- sn_acct_lc.agent
- 하나 이상의 플레이북 역할. 자세한 내용은 [Playbooks roles](#) 문서를 참조하십시오.

이 태스크 정보

프로세스 자동화 디자이너를 사용하여 플레이북에서 고객 성공 온보딩 작업에 대한 작업을 추가, 수정 및 삭제할 수 있습니다. 예를 들어, 개발 및 자동화 레인에서 작업 중 하나를 구성하려면 다음 단계를 수행합니다.

프로시저

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

계정 온보딩을 위한 권장 작업 설정

계정 온보딩 플레이북에 관련 권장 사항을 표시하도록 권장 작업을 설정합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.agent

프로시저

1. 에 대한 고객 성공 관리권장 작업에서 규칙을 생성합니다.
자세한 내용은 [Create a rule in Recommended Actions](#) 문서를 참조하십시오.
2. 권장 사항을 생성합니다.
자세한 내용은 [Create a recommendation in Recommended Actions](#) 문서를 참조하십시오.
3. 자원 생성기를 생성합니다.
자세한 내용은 [Create a resource generator in Recommended Actions](#) 문서를 참조하십시오.
4. 지침 및 필드 권장 사항을 생성합니다.
자세한 내용은 [Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions](#) 문서를 참조하십시오.

예약된 작업을 실행하여 스테이징 테이블 백업

주기적으로 스테이징 테이블의 데이터를 백업할 수 있습니다.

시작하기 전에
필요한 역할: 관리자

이 태스크 정보
다음과 같은 경우 스테이징 테이블에 있는 데이터 백업:

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

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

프로시저

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

i 주:
기본적으로 작업은 비활성 상태입니다. 예약된 시간에 예약된 작업을 실행하려면 활성 확인란을 선택합니다.

3. 지금 실행을 선택합니다.
백업 기간을 구성하려면 `sn_acct_lc.BackupDays` 시스템 속성의 값 필드에 숫자를 지정합니다.
예를 들어 값 필드가 2로 설정되면 2일이 지난 데이터가 백업에 포함됩니다.

결과

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

고객 성공

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

기본 고객 성공 설정

기본 고객 성공 구성요소 정의

계약 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 참여 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

3. 양식에서 필드를 채웁니다.

참여 양식

필드	설명
번호	시스템에서 생성한 계약에 대한 고유 번호입니다.
계정	목록에서 기업 고객의 계정 번호를 선택합니다. 이 필드는 필수입니다.
상위	계약 간 상위와 하위 관계.
계정 관리자	계정을 담당하는 주요 내부 이해 관계자입니다.
고객 성공 관리자	계정의 고객 성공을 주도할 책임이 있는 기본 내부 이해 관계자입니다.
핵심 고객 연락처	계정을 담당하는 주요 외부 이해 관계자입니다.
스쿼드 팀	계정을 처리하는 지원 팀 구성원입니다.
상태	약속 기록의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 정의 ○ 진행 중 ○ 취소됨 ○ 종결됨
스테이지	계약 수명주기의 현재 스테이지입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 초기 온보딩 ○ 입양 ○ 확장 ○ 갱신 ○ 손실
인지된 상태	약속의 인지된 상태. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 알 수 없음(기본값) ○ 적색 ○ 황색 ○ 녹색
초기 온보딩	이 계정과 연결된 초기 계정 온보딩 케이스를 선택합니다. 이 필드는 필수입니다.
초기 운영개시(Go-Live)	고객의 최초 운영개시(Go-Live) 날짜입니다.
갱신 날짜	고객 계약의 갱신 날짜입니다.
직위	이 약속 기록의 제목을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
관찰 목록	약속 기록에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 약속 기록에 대한 설명을 입력합니다.

필드	설명
작업 메모	이 참여와 관련된 모든 내부 메모입니다.

4. 저장을 선택하여 약속 기록을 생성합니다.

다음에 수행할 작업

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

성공 목표 생성

고객에게 판매된 제품의 가치를 나타내는 성공 목표를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 목표 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

성공 목표 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	목표와 연결할 약속 기록을 선택합니다. 이 필드는 필수입니다.
목적 소유자	제공자 측에서 목표를 담당하는 개인입니다.
후원자	목표를 담당하는 외부 접촉 창구입니다.
제품	목표와 일치하는 판매된 제품입니다.
드라이버	목표의 이면에 있는 추진 범주 이유입니다.
상태	약속 기록의 상태입니다. ○ 신규 ○ 정의 ○ 진행 중 ○ 취소됨 ○ 종결됨
진행률	이 목표의 현재 진행률입니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중

필드	설명
	○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 목표와 비교한 이 목표의 우선순위입니다. ○ 중요 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
계획된 시작	이 목표에 대한 작업이 시작되도록 예약된 날짜입니다.
계획된 중지	이 목표에 대한 작업이 중지될 예정인 날짜입니다.
직위	이 목표의 제목을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
관찰 목록	목표에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 목표에 대한 설명을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.

4. 저장을 선택하여 성공 목표를 생성합니다.

기본 성공 결과 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

이 태스크 정보

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

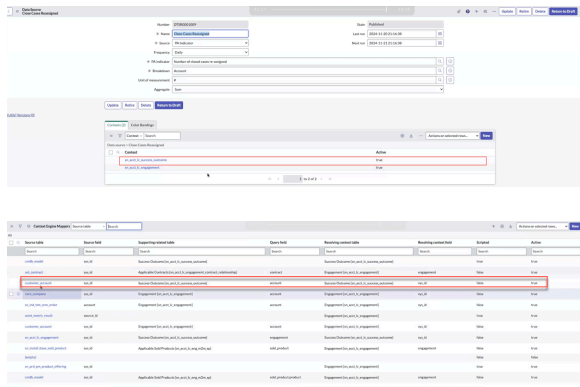
프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 결과 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

기본 성공 결과 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.

필드	설명
성공 목표	이 결과를 연결할 성공 목표를 선택합니다. 이 필드는 필수입니다.
소유자	이 결과의 달성 여부를 추적할 책임이 있는 내부 담당자입니다.
상태	기본 성공 결과의 상태입니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결됨
진행률	이 결과의 현재 진행률입니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 결과와 비교했을 때 이 결과의 우선순위입니다. ○ 중요 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
계획된 시작	이 결과에 대한 작업이 시작될 예정인 날짜입니다.
계획된 중지	이 결과에 대한 작업이 중지될 예정인 날짜입니다.
직위	이 결과의 제목을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
관찰 목록	결과에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 결과에 대한 설명을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
작업 메모	이 결과와 관련된 모든 내부 메모입니다.
단위	이 성공 결과의 측정 단위입니다.
추적 방법	이 결과에 대한 추적 방법입니다.

필드	설명
	- 수동: 측정 단위와 값을 수동으로 입력합니다. - 메트릭: 목록에서 메트릭을 선택합니다. 데이터 소스 및 컨텍스트 엔진 매핑이 구성된 경우 값이 자동으로 채워집니다. 주: 메트릭 값이 자동으로 채워지는 경우는 다음과 같습니다. - 기본 성공 결과 테이블을 참조하도록 데이터 소스의 컨텍스트를 구성해야 합니다. 데이터 소스 정의 문서를 참조하십시오. - 소스 및 해석 컨텍스트 테이블이 올바르게 구성되어야 합니다. 컨텍스트 엔진 매핑 구성 문서를 참조하십시오.
	
기준값	이 결과의 시작점 또는 기준값입니다.
대상 값	달성해야 할 대상 값입니다.
현재 값	기본 성공 결과의 현재 값입니다.

4. 저장을 선택하여 기본 성공 결과를 생성합니다.

성공 이니셔티브 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: role sn_acct_lc.customer_success_agent,
sn_acct_lc.customer_success_customer

이 태스크 정보

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

주:

성공 이니셔티브 생성 플레이북에는 미리 정의된 스테이지와 필드 세트가 있습니다. 를 사용하여 플레이북이러한 단계를 추가하거나 수정할 수 있습니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [Playbook designer](#) .

프로시저

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

기본 성공 결과	이 이니셔티브와 연관된 기본 성공 결과입니다. 적용 가능한 성공 결과를 생성하려면 을 참조하십시오 적용 가능한 성공 결과 생성 .
연락처	이 이니셔티브를 담당하는 고객 접촉 창구입니다.
담당자	이 이니셔티브를 담당하는 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 이니셔티브와 연결된 범주입니다. ○ 일반 ○ 전략적 계획 수립 ○ 아키텍처 및 설계 ○ 입양 ○ 기술 지침
상태	이니셔티브의 상태입니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결됨
진행률	이 이니셔티브의 현재 진행 상황입니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	이 이니셔티브의 우선순위를 다른 이니셔티브와 비교한 것입니다.

	○ 중요 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	이 이니셔티브의 기한입니다.
제목	이 이니셔티브의 주제를 입력합니다.
설명	이 이니셔티브에 대한 설명을 입력합니다.
제품	기본 성공 결과가 선택되면 성공 목표 테이블에서 자동으로 채워집니다.
주의 필요	역량에 의해 차단이 작동하도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

6. 완료 표시를 선택합니다.

7. 공동 작업 및 완료 단계에서 작업 생성을 선택하여 샘플 성공 작업을 자동으로 생성하거나 건너뛰기를 선택하여 이 단계를 건너뜁니다.

8. 요약 및 닫기 단계에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

- 종결 코드: 기록이 종결되는 이유를 선택합니다.
 - 달성됨
 - 부분적으로 달성됨
 - 누락됨
 - 취소됨
- 종결 메모: 이 이니셔티브를 종결하는 설명을 제공합니다.

9. 완료 표시를 선택하여 이 작업을 완료합니다.

i 주:

응답 템플릿을 사용하여 빠른 응답을 제공하거나 케이스에서 관련 정보를 복사하여 붙여넣을 수 있습니다. 응답 템플릿 아이콘을 선택하고 사용할 응답 템플릿을 선택합니다. 응답 템플릿에 대한 자세한 내용은 [참조하십시오 Response templates](#).

다음에 수행할 작업

다음 작업을 수행할 수 있습니다.

- 토론: 토론 을 선택하여 이 이니셔티브에 대한 사이드바 토론을 시작합니다. 팝업 창에서 토론에 참여해야 하는 참가자를 선택하고 간단한 메시지를 입력한 후 토론 시작을 선택합니다. 이 이니셔티브의 기록에 대한 링크가 있는 창이 나타납니다. 기록 열기를 선택하고 토론을 시작합니다. 토론이 완료되면 활동 스트림에서 세부 정보를 볼 수 있습니다.
- 나에게 할당: 이 이니셔티브를 자신에게 다시 할당하려면 이 옵션을 선택합니다.
- 이니셔티브 종결: 이니셔티브가 완료되고 종결 코드가 달성됨으로 설정되면 이 이니셔티브를 종결할 수 있습니다.
- 성공 전략 생성: 성공 플레이를 생성하려면 이 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 다음을 참조하십시오 [성공 전략 생성](#).

- 이메일: 활동 스트림을 열고 자세히 드롭다운 목록에서 이메일을 선택합니다. 필요한 상세 정보를 입력하고 이메일 보내기를 선택합니다.

주:

계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

적용 가능한 성공 결과 생성

기본 성공 결과를 지원하는 해당 성공 결과를 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 > 모두 > 모든 이니셔티브.
2. 성공 결과를 추가할 성공 이니셔티브를 엽니다.
3. 개념적 패널에서 관련 항목을 엽니다.

4. 관련 항목에서 적용 가능한 성공 결과 카드를 확장합니다.
5. 생성을 선택합니다.
6. 양식에서 성공 결과를 선택합니다.

단일 이니셔티브를 동일한 성공 목표 아래 여러 성공 결과와 연결할 수 있습니다.

7. 저장을 선택합니다.

성공 이니셔티브 종결 또는 취소

성공 이니셔티브와 모든 관련 작업을 종결하거나 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

프로시저

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



주:

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

점점 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 참여.
3. 점점을 추가하려는 계약을 엽니다.
4. 드롭다운 목록에서 **Touchpoint** 를 선택합니다.
5. 양식에서 필드를 채웁니다.

점점 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	점점이 관련된 약속 기록을 선택합니다. 이 필드는 필수입니다.
채널	통신에 사용되는 채널입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 웹 ○ 전화

필드	설명
	- 이메일 - 채팅 - 소셜 - 커뮤니티 - 경보 - 가상 에이전트
연락처	이 접점의 핵심 고객 연락처입니다.
담당자	이 접점을 처리하는 핵심 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 접점과 연결된 범주입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 일반 대화 - 가치와 채택 - 확장 기회 - 갱신 지원
상태	접점의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 신규 - 진행 중 - 일시 중지됨 - 취소됨 - 종결됨
진행률	이 접점의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 시작되지 않음 - 달성 중 - 위험함 - 일시 중지됨 - 완료됨 - 취소됨
우선순위	다른 접점과 비교한 이 접점의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 중요 - 높음 - 보통 - 낮음 - 매우 낮음
기한	접점이 완료되어야 하는 날짜입니다.

필드	설명
제품	이 접점이 관련된 제품입니다. 접점이 판매된 특정 제품과 관련이 있는지 여부를 나타내려면 확인란을 선택합니다.
제목	이 접점에 대한 제목을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
관찰 목록	접점에 대한 업데이트를 알림을 받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 접점에 대한 설명을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.
추가 의견	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다.
주의 필요	역량에 의해 차단이 작동하도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.



주:

및 ## ## 필드는 릴리스에서 Yokohama 사용되지 않습니다.

6. 저장을 선택하여 새 접점을 만듭니다.

위험 신호 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 위험 신호 및 문제 기록 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

위험 신호 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	위험 신호가 관련된 계약 기록을 선택합니다. 필수 필드입니다.
보고자	이 위험 신호를 보고한 내부 팀 구성원입니다.
담당자	이 위험 신호 처리를 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	위험 신호의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다.

필드	설명
	- 신규 - 활성 - 취소됨 - 종결됨
우선순위	다른 위험 신호와 비교한 이 위험 신호의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 중요 - 높음 - 보통 - 낮음 - 매우 낮음
기한	위험 신호를 처리해야 하는 날짜입니다.
위험 또는 문제	이것이 위험인지 문제인지 나타냅니다.
간단한 설명	이 위험 신호에 대한 짧은 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
관찰 목록	위험 신호에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
감시 메모 목록	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 위험 신호에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 위험 신호와 관련된 모든 내부 메모입니다.
추적 방법	위험 신호의 출처입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 수동 - 자동 - 통합
테이블	위험 신호 기록에 사용되는 테이블을 선택합니다.
소스 기록	위험 신호가 시작된 소스 기록을 선택합니다.
범위	이 위험 신호가 고객 성공 또는 온보딩과 관련이 있는지 여부를 나타냅니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 등록 - 채택 - 확장 - 갱신
확률	이 위험이 발생할 수 있는 확률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 매우 높음 - 높음 - 보통 - 낮음 - 매우 낮음

필드	설명
	필수 필드입니다.
영향을 받는 계약	이 위험 또는 문제의 영향을 받는 계약입니다.
영향을 받은 제품	이 위험 또는 문제의 영향을 받는 제품입니다.

4. 저장을 클릭하여 새 위험 신호를 만듭니다.

고객 성공 정의 기록 생성

고객 성공 정의 기록을 생성하여 성공 전략 워크플로우에 대한 범주와 하위 범주를 설정합니다.

시작하기 전에

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

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 고객 성공 정의 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
플로우	이 고객 성공 정의 기록으로 트리거해야 하는 하위 플로우를 선택합니다. 이 하위 플로우는 플로우 디자이너를 사용하여 정의하고 구성해야 합니다.
범주	성공 플레이어의 범주를 선택합니다.
하위 범주	선택한 범주에 따라 관련 하위 범주가 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 하위 범주를 선택합니다.
상태	이 고객 성공 정의 기록의 상태를 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 초안 ○ 게시 날짜: ○ 종결됨 ○ 취소됨
순서	워크플로우 시작 관리자 페이지에 범주가 표시되는 순서를 지정합니다.
직위	워크플로우 시작 관리자 항목의 제목을 입력합니다.
설명	이 워크플로우 시작 관리자 항목의 용도를 지정하는 설명을 입력합니다.

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

고객 성공 선택 기록 생성

고객 성공 선택에 대한 범주를 설정하는 기록을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_ti_core.write`

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 고객 성공 선택 항목 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 고객 성공 선택지의 이름을 입력합니다.
4. 목록에서 범주를 고객 성공 정의 로 선택합니다.
5. 목록에서 종속 범주를 선택합니다.
6. 이 기록에 대한 설명을 입력하고 저장을 클릭합니다.
생성한 고객 성공 선택 기록은 성공 플레이를 생성할 때 하위 범주로 사용할 수 있습니다.

성공 전략 생성

이 옵션을 사용하여 성공 시연을 생성하여 자동화된 작업을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

이 태스크 정보

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

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

프로시저

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

6. 마침을 클릭합니다.

성공 시연이 생성되었음을 나타내는 알림이 표시됩니다. 작업이 완료되면 완료되었음을 나타내는 작업 메모가 업데이트됩니다.

주:

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

성공 플레이를 위한 하위 플로우 정의

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

하위 플로우 만들기에 대한 지침은 다음 문서를 참조하십시오 [Create a flow, subflow, or action in Workflow Studio](#). 하위 플로우를 생성한 후 다음 단계에 따라 정의 기록 테이블에 추가합니다.

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

정의 기록 양식

필드	설명
플로우	생성한 하위 플로우를 선택합니다.
범주	하위 플로우를 연결할 범주를 선택합니다.
상태	정의 기록의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 초안 - 게시 날짜: - 종결됨 - 취소됨
직위	이 정의 기록의 제목을 입력합니다.
설명	이 정의 기록에 대한 설명을 입력합니다.

4. 제출을 클릭합니다.**고객 성공 플레이북 관리**

Playbook을 생성하여 계약 수명주기 동안 계획된 활동과 계획되지 않은 활동을 정의합니다.

내부 플레이 북 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
 2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 내부 시연 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
 3. ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 참여 선택: 번호 필드에서 내부 시연의 고유 번호가 자동으로 채워집니다. 참여 필드에서 내부 플레이 플레이북이 생성되는 참여를 선택하고 계속을 클릭합니다. 내부 Playbook 기록이 생성됩니다.
 - 핵심 정보 입력: 이 페이지에서 성공 케이스 기록에 대한 세부 정보를 입력하고 완료 표시를 클릭하여 다음 활동으로 이동합니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [내부 Playbook 기록 생성](#) .
 - 스쿼드 추가: 내부 시연 및 관련 활동에 참여할 스쿼드 구성원을 한 명 이상 선택하고 완료 표시를 클릭하여 다음 스테이지로 이동합니다.
 4. ## 단계에서는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 작업 단계 공식화: 이 플레이북에 대한 작업 계획을 지정합니다. 이는 작업 메모에 나타납니다. 보내기를 클릭하고 계속하여 다음 활동으로 진행합니다. 작업 계획은 Playbook의 활동 스트림 섹션에 작업으로 표시됩니다.
 - 관련 작업: 작업 생성을 클릭하여 내부 시연 작업을 만듭니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [내부 시연 작업 생성](#) .
- i** 주:
- 신규, 진행 중 또는 일시 중지됨 상태의 내부 시연 작업이 이 페이지에 표시됩니다. 다음 활동을 계속하려면 #### 완료 또는 취소됨으로 업데이트합니다. 모든 내부 시연 작업을 닫거나 취소한 후 완료 표시를 클릭하여 다음 활동을 계속합니다.
5. 검토 및 종결에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 최종 결과 전달: 이 플레이북의 최종 결과를 설명하는 코멘트를 입력합니다. 보내기를 클릭하고 계속하여 다음 활동으로 진행합니다.
 - 기록 종결: 드롭다운 목록에서 종결 코드를 선택하고 이 Playbook의 종결 메모를 선택하고 완료 표시를 클릭합니다.
 6. 모든 활동이 완료되면 닫기 를 클릭합니다.
내부 Playbook 상태가 종결로 설정되고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.



주:

내부 플레이 북을 생성한 후 플레이북을 닫거나 취소하면 보류 중인 모든 활동과 레인이 자동으로 취소되고 플레이북 상태가 취소됨으로 설정됩니다.

내부 **Playbook** 기록 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 내부 시연 을 클릭하고 신규를 클릭합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

내부 시연 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	내부 시연이 관련된 계약 기록입니다.
담당자	이 내부 시연을 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	내부 시연의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결됨
진행률	이 내부 시연의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 플레이와 비교했을 때 이 내부 플레이어의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 중요 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	내부 시연을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	이 내부 시연에 대한 간단한 설명을 입력하십시오. 필수 필드입니다.
관찰 목록	내부 시연에 대한 업데이트를 알림을 받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 내부 시연에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.

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

4. 저장을 클릭하여 새 내부 시연을 만듭니다.

다음에 수행할 작업

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



주:

계정과 연결된 팀 구성원에게만 이메일을 보낼 수 있습니다.

내부 시연 작업 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 내부 시연.
3. 내부 시연을 열고 내부 시연 작업 탭으로 이동한 후 새로 만들기를 클릭합니다.
4. 양식에서 필드를 채웁니다.

내부 시연 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	내부 시연 작업이 관련된 참여 기록을 선택합니다.
내부 시연	이 작업과 연결될 내부 시연이 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 다른 내부 시연을 선택할 수 있습니다.
담당자	이 내부 시연 작업을 담당하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
상태	내부 시연 작업의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다.

필드	설명
	○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결됨
진행률	이 내부 시연 작업의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	다른 작업과 비교했을 때 이 내부 시연 작업의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 중요 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	내부 시연 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
간단한 설명	이 내부 시연 작업에 대한 간단한 설명을 입력하십시오. 필수 필드입니다.
관찰 목록	내부 시연 작업에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 내부 시연 작업에 대한 설명을 입력합니다. 필수 필드입니다.
작업 메모	이 내부 시연과 관련하여 내부 팀 구성원에게 보내는 메모입니다.

5. 저장을 클릭하여 새 내부 시연 작업을 만듭니다.

다음에 수행할 작업

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

내부 시연 닫기 또는 취소

내부 시연 및 모든 관련 작업을 종료하거나 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

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

i 주:

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

고객 플레이 생성

고객 플레이를 생성하여 계약을 지원하는 데 필요한 계획된 활동과 계획되지 않은 활동을 정의합니다. 고객 플레이 플레이북은 조직에 필요한 성공 프로세스를 구성하기 위한 시작점입니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 고객 플레이 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 참여 선택: 번호 필드에는 고객 플레이에 대한 고유 번호가 자동으로 채워집니다. 참여 필드에서 고객 플레이가 생성되는 참여를 선택하고 계속을 선택합니다. 고객 시연 기록이 생성됩니다.
 - 핵심 정보 입력: 이 페이지에서 고객 플레이 기록에 대한 세부 정보를 입력하고 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [고객 시연 기록 생성](#).
 - 스쿼드 추가: 고객 플레이 및 관련 활동에 참여할 스쿼드 팀 구성원을 한 명 이상 선택하고 완료 표시를 선택하여 다음 스테이지로 이동합니다.
4. ## 단계에서는 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 의도한 결과 전달: 이 플레이북의 예상 결과를 설명하는 코멘트를 입력합니다. 보내기를 선택하고 계속하여 다음 활동을 진행합니다.
 - 작업 계획 정의: 이 플레이북에 대한 작업 계획을 지정합니다. 이는 작업 메모에 나타납니다. 보내기를 선택하고 계속하여 다음 활동을 진행합니다.

- 관련 회의: 이 고객 플레이를 위한 회의를 생성합니다. 자세한 내용은 <회의 생성>을 참조하십시오.

i 주:

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

- 관련 작업: 작업 만들기를 선택하여 고객 시연 작업을 만듭니다. 이 양식에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [고객 시연 작업 생성](#).

i 주:

신규, 진행 중 또는 일시 중지됨 상태의 고객 플레이 작업이 관련 회의 페이지에 표시됩니다. 다음 활동을 계속하려면 상태를 완료 또는 취소됨으로 업데이트합니다. 모든 고객 플레이 작업이 닫히거나 취소된 후 완료 표시를 선택하여 다음 활동을 계속합니다.

5. 검토 및 종결 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.

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

6. 모든 활동이 완료되면 고객 플레이 닫기를 선택할 수 있습니다. 고객 재생 기록 상태가 종결 로 설정되고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

i 주:

고객 플레이 플레이북을 생성한 후 플레이북을 닫거나 취소하면 보류 중인 모든 활동과 레인이 자동으로 취소되고 플레이북 상태가 취소됨으로 설정됩니다.

고객 시연 기록 생성

고객 시연을 생성하여 참여를 지원하는 데 필요한 계획되지 않은 활동을 지정합니다. 고객 플레이는 계약 수명주기 동안 고객이 모니터링할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

이 태스크 정보

고객 플레이는 제공자가 고객 접점, 이해 관계자 요청 또는 참여 활동을 지원하기 위해 수행할 수 있는 계획되지 않은 일련의 작업에 대한 외부 활동을 모니터링하는 데 사용됩니다. 고객 플레이는 목표나 결과와 연관되지 않을 수 있지만, 고객 플레이의 성격과 그것이 만들어진 이유에 따라 이루어질 수 있습니다. 고객 플레이는 자체 케이스 작업이 있는 케이스 유형의 한 형태입니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 고객 플레이 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

고객 시연 양식

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

필드	설명
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
계약	고객 플레이와 관련된 약속 기록을 선택합니다. 이 필드는 필수입니다.
연락처	이 고객 플레이에 대한 핵심 고객 연락처입니다.
담당자	이 고객 플레이를 처리하는 핵심 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 고객 플레이와 관련된 범주입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 안내 자료 ○ 아키텍처 검토 ○ 데모 및 POC ○ 교육
상태	고객 플레이의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 신규 ○ 진행 중 ○ 일시 중지됨 ○ 취소됨 ○ 종결됨
진행률	이 고객 플레이의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 시작되지 않음 ○ 달성 중 ○ 위험함 ○ 일시 중지됨 ○ 완료됨 ○ 취소됨
우선순위	이 고객의 우선순위는 다른 고객 플레이와 비교했을 때 가장 중요합니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 중요 ○ 높음 ○ 보통 ○ 낮음 ○ 매우 낮음
기한	고객 플레이를 완료해야 하는 날짜입니다.
제품	고객 플레이와 연결된 제품입니다.
서비스 정의	서비스 정의는 케이스 유형과 함께 작동하여 다양한 유형의 서비스 요청을 제공합니다. 이 기능을 사용하면 제품과 서비스, 그리고 이러한 서비스를 지원하는 케이스 유형 간에 연결을 만들 수 있습니다.
간단한 설명	이 고객 플레이에 대한 짧은 설명을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.

필드	설명
관찰 목록	Customer Play에 대한 업데이트를 알려야 하는 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 고객 플레이에 대한 설명을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.
추가 의견	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다.
주의 필요	역량에 의해 차단이 작동하도록 하려면 확인란의 선택을 취소합니다.

4. 저장을 선택하여 새 고객 플레이를 만듭니다.

i 주:

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

다음에 수행할 작업

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

고객 시연 작업 생성

고객 시연 작업을 만들어 제공자 또는 고객이 고객 시연을 지원하기 위해 완료해야 하는 계획된 작업을 정의합니다. 고객 시연 작업은 명확하게 정의되어야 하며 내부 이해 관계자 또는 외부 고객에게 표시될 수 있어야 합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

프로시저

- 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
- 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 고객 플레이.
- 고객 플레이를 열고 성공 작업 탭으로 이동한 후 새로 만들기를 선택합니다.
- 양식에서 필드를 채웁니다.

고객 시연 양식

필드	설명
번호	온보딩 케이스 기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
계정	계정과 연결된 기업 고객의 계정 번호입니다.
상위	이 작업과 연결될 상위 고객 플레이가 표시됩니다. 드롭다운 목록에서 다른 고객 시연 작업을 선택할 수 있습니다.
연락처	이 고객 시연 작업에 대한 핵심 고객 연락처입니다.

필드	설명
담당자	이 고객 플레이 작업을 처리하는 주요 내부 팀 구성원입니다.
스쿼드 팀	이를 지원하는 팀은 가치와 성공을 모두 달성하는 데 기여합니다.
범주	이 고객 시연 작업과 연결된 범주입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 워크숍 및 회의 - 설계 검토 - 제품 교육 - 전문 서비스
상태	고객 시연 작업의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 신규 - 진행 중 - 일시 중지됨 - 취소됨 - 종결됨
진행률	이 고객 시연 작업의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 시작되지 않음 - 달성 중 - 위험함 - 일시 중지됨 - 완료됨 - 취소됨
우선순위	다른 작업과 비교했을 때 이 고객 플레이 작업의 우선순위입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 중요 - 높음 - 보통 - 낮음 - 매우 낮음
기한	고객 재생 작업을 완료해야 하는 날짜입니다.
고객에게 표시	고객 시연 작업을 고객에게 표시해야 하는 경우 이 확인란을 선택합니다.
제목	이 고객 시연 작업의 주제 또는 목표를 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
관찰 목록	Customer Play에 대한 업데이트를 알려야 하는 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
설명	이 고객 플레이에 대한 설명을 입력합니다. 이 필드는 필수입니다.
작업 메모	이 목표와 관련된 모든 내부 메모입니다.

필드	설명
추가 의견	고객에게 제공해야 하는 추가 정보입니다. 이 정보는 고객에게 표시됩니다.

5. 저장을 선택하여 새 고객 플레이를 만듭니다.

다음에 수행할 작업

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

고객 시연 종결 또는 취소

고객 시연 및 모든 관련 작업을 종결하거나 취소할 수 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

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



주:

고객 플레이를 닫기 전에 연결된 모든 하위 작업을 닫거나 취소해야 합니다. 연결된 하위 작업이 아직 열려 있으면 경고 메시지가 표시됩니다. 먼저 하위 작업을 닫거나 취소한 다음 고객 플레이 종료를 진행해야 합니다.

갱신 플레이북 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 선택 고객 성공 > 모든 참여 을 클릭하고 목록에서 약속을 선택합니다.
3. 성공 전략 만들기를 선택합니다.

4. 범주 드롭다운 목록에서 성공 지원을 선택합니다.
5. 하위 범주 섹션에서 단순 갱신 재생을 선택하고 다음을 선택합니다.
6. 기한을 지정하고 할당 대상 필드에서 사용자를 선택한 후 완료를 선택합니다.
확인 메시지가 표시되고 갱신 플레이북 기록이 생성됩니다.
7. 선택 고객 성공 > 모든 내부 시연 새로 생성된 갱신 플레이북을 확인합니다.
8. 플레이북의 첫 번째 스테이지를 보려면 생성한 갱신 플레이북을 선택합니다.
9. ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 핵심 정보 입력: 이 갱신 플레이북을 연결할 계약을 선택하고 범주 필드에서 ## # ## ### 선택합니다. 다른 필수 필드에 정보를 입력하고 완료 표시를 선택하여 다음 활동으로 이동합니다.
 - 스쿼드 추가: 갱신 플레이북 활동에 참여할 스쿼드 구성원을 한 명 이상 선택하고 완료 표시를 선택하여 다음 스테이지로 이동합니다.
10. ## ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 계약 기록 보기: 선택한 계약의 상세 정보가 표시됩니다. 기록 열기를 선택하여 계약 세부 정보를 확인합니다. 읽음 표시를 선택하여 다음 활동으로 진행합니다.
 - 참여 평가: 이 플레이북의 일부로 수행해야 하는 작업을 입력하고 보내기를 선택한 후 다음 활동으로 계속 진행합니다. 지정한 작업은 활동 스트림에 작업 메모로 나타납니다.
11. ## 단계에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 갱신 기회 전달: 이 활동에서는 계약 승인자 또는 비즈니스 소유자에게 계약을 갱신하라는 이메일 요청을 보낼 수 있습니다. 샘플 이메일 템플릿이 제공됩니다. 필요에 따라 이를 수정하고 이메일 보내기를 선택할 수 있습니다.

주:

 - 이 활동은 활동 스트림에 작업 메모로 표시되는 내부 시연 작업을 생성합니다. 기록을 보려면 내부 시연 작업 링크를 선택합니다. 이메일 보내기를 선택하면 이 작업의 상태가 ##로 설정되고 종결 코드 및 종결 메모 필드가 업데이트되어 이메일이 전송되었음을 나타냅니다.
 - 이메일 건너뛰기를 선택하면 내부 시연 작업의 상태가 ##됨으로 설정되고 내부 시연 작업이 취소됩니다.
 - 기회 생성: 이 활동에서 계약에 대한 새 기회를 생성할 수 있습니다. 이 활동은 내부 시연 작업을 생성합니다. 다음 스테이지로 이동하는 데 필요한 대로 작업 상세 정보를 업데이트합니다. 내부 시연 작업을 보려면 기록 열기 를 선택합니다. 기회 세부 정보를 검토하고 상태를 종결 또는 취소됨으로 업데이트한 후 이 활동 닫기 를 선택하고 다음 스테이지로 이동합니다.
12. ## ## 단계에서 계약 세부 정보를 검토합니다.
필요한 경우 변경할 기록 열기 를 선택하거나 읽음 표시를 선택하여 다음 스테이지로 진행합니다.
13. 검토 및 종결에서 다음 활동을 수행할 수 있습니다.
 - 갱신의 최종 결과 전달: 최종 갱신 결과를 설명하는 상세 정보를 입력하고 보내기를 선택한 후 계속 하여 다음 활동으로 계속 진행합니다. 최종 결과 정보는 활동 스트림에 작업 메모로 표시됩니다.
 - 기록 종결: 드롭다운 목록에서 종결 코드를 선택하고 이 플레이북의 종결 메모를 선택하고 완료 표시를 선택합니다.
14. 모든 활동이 완료되면 닫기 를 선택합니다.

갱신 플레이북 상태가 종결로 설정되고 진행률이 완료됨으로 설정됩니다.

i 주:

갱신 플레이북을 생성한 후 플레이북을 닫거나 취소하면 보류 중인 모든 활동과 레인이 자동으로 취소되고 플레이북 상태가 취소됨으로 설정됩니다.

데이터 컨텍스트 엔진 설정

다양한 데이터 소스에서 데이터를 수집하고 관련 컨텍스트 테이블과 연결하도록 데이터 컨텍스트 엔진을 구성합니다.

작업	설명
데이터 소스 정의	PA 표시기, 외부 소스 또는 산출형 메트릭에서 데이터를 수집할지 여부를 지정합니다.
컨텍스트 엔진 매핑 구성	데이터 소스를 계약, 성공 결과 또는 제품 사용 테이블과 연결하고 데이터를 적용할 수 있는 컨텍스트 테이블에 기록을 지정합니다.
DCE 시각화 구성	컨텍스트 및 제품 사용 패턴에 따라 메트릭을 구성하고 표시합니다.

데이터 소스 정의

상태, 제품 채택 또는 제품 사용 점수를 계산하기 전에 데이터를 수집할 소스를 지정해야 합니다. 데이터는 핵심성과지표 및 외부 소스를 통해 수집하거나 계산할 수 있습니다.

데이터 소스를 정의하려면 다음 단계를 수행합니다.

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

필드	설명
이름	데이터 소스의 이름을 입력합니다.
소스	목록에서 데이터를 수집할 소스를 선택합니다. - PA 표시기: PA 표시기를 사용하여 퍼포먼스 분석 데이터를 정기적으로 수집하고 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 기록을 생성하려면 이 옵션을 선택합니다. - 외부: 데이터를 수집할 외부 데이터 소스를 지정합니다. 외부 소스에서 이 데이터를 검색할 수 있는 방법을 정의하거나 Table API 사용하여 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 이 정보를 저장해야 합니다. - 계산됨: 기존 기본 메트릭의 조합을 기반으로 수식을 사용하여 메트릭 값을 동적으로 계산하려면 이 옵션을 선택합니다. 자세한 내용은 산출형 메트릭 데이터 소스 정의 문서를 참조하십시오.

필드	설명
	주: 메트릭이 계산되는 순서는 먼저 평가되는 메트릭을 정의하는 실행 순서를 기반으로 합니다. 실행 순서는 다음과 같이 정의됩니다. - PA 표시기 및 외부: 0(이러한 데이터 소스의 메트릭이 먼저 계산됨). - 산출형 메트릭: 1 + 최대(상위 메트릭과 연결된 하위 또는 종속 메트릭이 먼저 계산된 다음 상위 메트릭이 계산됩니다.)
빈도	목록에서 데이터를 수집할 빈도를 선택합니다. - 매일 - 주별 - 월별 - 분기별 주: PA 표시기를 데이터 소스로 선택하는 경우 PA 표시기 수집 빈도 이상인 빈도를 선택해야 합니다. 예를 들어 PA 표시기가 일주일에 한 번 데이터를 수집하는 경우 여기에서 매주보다 낮은 빈도를 선택할 수 없습니다.
PA 표시기	데이터가 수집되는 메트릭을 선택합니다.
세부 항목	상태 또는 위험 점수를 그룹화할 속성 또는 범주를 선택합니다. 계정, 제품 등이 될 수 있습니다.
세부 항목 테이블	점수 계산 기준이 되는 소스 테이블을 선택합니다.
	주: 이 필드는 소스 유형이 계산됨 인 경우에만 적용할 수 있습니다. 자세한 내용은 를 참조하십시오 산출형 메트릭 데이터 소스 정의.
대상 테이블 매핑	(선택 사항) 소스 유형이 계산됨인 경우 대상 테이블, 대상 필드 및 대상 쿼리 필드를 선택적으로 지정할 수 있습니다. 데이터 수집 후 계산된 점수는 컨텍스트가 대상 쿼리 필드와 일치하는 일치하는 기록에 기록됩니다. 자세한 내용은 산출형 메트릭 데이터 소스 정의 문서를 참조하십시오.
측정 단위	PA 표시기의 측정 단위(분, 시간, 일, 월 등)를 선택합니다.
집계	목록에서 집계 점수를 계산하는 방법을 선택합니다. - 평균 - 합계 - 최대 - 최소 집계 점수는 PA 표시기의 수집 빈도와 다른 빈도를 선택하는 경우에 유용합니다. 예를 들어 PA 표시기 수집 빈도가 매일로 설정되고 빈도가 매주로 설정되어 있으며 해당 주의 집계 점수를 계산하려고

필드	설명
	한다고 가정합니다. 이 경우 평균 또는 합계 옵션을 사용하여 점수를 계산할 수 있습니다.

4. 제출을 선택하여 이 데이터 소스를 작성합니다.
5. 컨텍스트 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.
6. 컨텍스트 페이지에서 이 데이터 소스를 적용할 수 있는 테이블을 선택합니다. 이 관계를 통해 데이터 콘텐츠 엔진은 지정된 테이블에서 데이터를 수집할 수 있습니다. 계산할 점수 유형에 따라 다음과 같이 테이블을 선택합니다.
 - 상태 점수: 참여 테이블을 선택합니다.
 - 성공 결과: 성공 결과 테이블을 선택합니다.
 - 제품 채택: 판매된 제품 테이블을 선택합니다.
 - 제품 역량: 제품 역량 사용량 테이블을 선택합니다.



주:

단일 데이터 소스에 대해 여러 컨텍스트 테이블을 정의할 수 있습니다.

7. 활성 확인란을 선택하고 제출을 클릭하여 데이터 소스를 생성합니다. 데이터 소스를 하나 이상의 컨텍스트 테이블과 연결할 수 있습니다.
8. 필요에 따라 색상 밴드를 정의합니다. 자세한 내용은 [색상 밴드 테이블 설정](#) 참조하십시오. 색상 밴드는 약속 홈페이지의 탭에 표시되는 [건강](#) 상태 메트릭 데이터에 적용됩니다.

데이터 소스와 컨텍스트를 설정한 후 다음 단계는 컨텍스트 엔진 매핑을 구성하는 것입니다. 자세한 내용은 [컨텍스트 엔진 매핑 구성](#) 참조하십시오.

산출형 메트릭 데이터 소스 정의

다른 메트릭에 기반한 수식을 사용하여 동적 메트릭을 정의합니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`
- 구성 지침:
 - 세분화 테이블과 일치하는 컨텍스트 테이블을 하나 이상 선택하십시오.
 - 적절한 세그먼트 구성과 데이터 소스를 사용하여 산출형 메트릭을 구성합니다. 세분화 테이블과 일치하는 각 데이터 소스에 하나 이상의 활성 필터를 포함합니다.
 - 계산당 하나의 데이터 소스를 사용하여 단일 제품에 대한 점수 중복을 방지합니다. 동일한 메트릭에 대해 여러 데이터 소스가 필요한 경우 세그먼트 조건을 상호 배타적으로 만듭니다.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 데이터 컨텍스트 엔진 > 데이터 소스 > 새로 작성.
2. 데이터 소스의 이름을 입력하고 소스 드롭다운 목록에서 계산됨 을 선택합니다.
3. 세부 항목 테이블 필드에서 점수를 계산할 소스 테이블을 선택합니다.
예를 들어 약속의 상태 점수를 계산하는 경우 여기에서 참여 테이블을 선택합니다. 제품 채택 점수를 계산하는 경우 여기에서 판매된 제품 테이블을 선택합니다.
4. 옵션: 대상 테이블 필드에서 계산된 점수가 기록되는 테이블을 선택합니다.
대상 테이블에서 대상 필드와 쿼리 필드를 선택합니다. 계산된 점수는 쿼리 필드에 지정된 컨텍스트와 일치하는 대상 테이블의 기록에 기록됩니다.

예를 들어 제품 채택 점수 데이터 소스를 다음과 같이 구성한 경우:

- 데이터 원본: 제품 채택
- 대상 테이블: 제품 사용량
- 대상 필드: 채택 점수
- 대상 쿼리 필드: 판매된 제품

판매된 제품 SP1에 대해 계산된 점수가 90.0이면 제품 사용량 테이블에서 모든 SP1 기록에 대한 채택 점수가 90.0으로 설정됩니다.

5. 제출을 선택하여 이 데이터 소스를 작성합니다.

6. 컨텍스트 관련 목록으로 이동합니다.

7. 컨텍스트 페이지에서 이 데이터 소스를 적용할 수 있는 테이블을 선택합니다.

i 주:

단일 데이터 소스에 대해 여러 컨텍스트 테이블을 정의할 수 있습니다. 하나 이상의 컨텍스트 테이블이 새로 작성된 데이터 소스에 정의된 데이터 소스 및 컨텍스트와 동일해야 합니다.

8. 세그먼트 관련 목록으로 이동합니다.

9. 새로 만들기를 선택합니다.

10. 세그먼트의 이름을 입력하고 순위를 지정합니다.

순위 필드는 세그먼트의 우선 순위를 지정하는 데 사용됩니다.

11. 데이터 소스에 지정된 세분화 테이블이 표시됩니다.

12. 필터 조건 추가를 선택하고 조건 중 하나를 더 지정합니다.

단일 메트릭에 대해 여러 조건 기반 변형을 정의할 수 있습니다.

13. 제출을 선택합니다.

14. 세그먼트 구성 관련 목록으로 이동하여 새로 만들기를 선택합니다.

각 세그먼트에는 하나 이상의 세그먼트 구성이 있을 수 있습니다. 세그먼트 구성은 다양한 컨텍스트에서 지표 데이터가 파생되는 방식을 정의하는 데 사용됩니다.

15. 세그먼트 구성 페이지에서 다음 상세 정보를 입력합니다.

- 메트릭: 목록에서 PA 표시기, 외부 또는 계산된 메트릭을 선택합니다.

i 주:

상위 세그먼트에 대해 이미 정의된 지표는 선택할 수 없습니다. (** 추가 정보 필요 **)

- 가중치: 전체 점수를 계산할 때 이 메트릭에 할당된 가중치 또는 백분율입니다. 상태 정의에 대해 두 개 이상의 데이터 소스를 정의하는 경우 모든 데이터 소스의 총 가중치는 100이어야 합니다. 예를 들어, 이러한 데이터 소스의 경우 다음과 같이 가중치를 지정할 수 있습니다.

- CSAT 일일 컬렉션: 40
- 주간 확진자: 40
- 일일 확진자: 20

- 대상: 다음을 선택할 수 있습니다.

- 최대화: 대상이 높을수록 점수가 좋습니다.

CSAT 점수: 값이 높을수록 점수가 좋습니다.

- 최소화: 대상이 낮을수록 점수가 좋습니다.

P1 케이스 수: 케이스 수가 적을수록 성과가 더 좋습니다.

- 방향: 데이터 소스에 대해 여러 데이터 기록이 반환되는 경우 집계 점수 계산 방법을 선택합니다.
 - 평균
 - 합계

16. 제출을 선택하여 이 세그먼트 구성을 만듭니다.

Example:

두 개 이상의 제품에 대한 제품 채택 점수를 계산하려면 다음과 같이 데이터 소스를 구성할 수 있습니다.

- 세부 항목 테이블 필드에서 판매된 제품을 선택합니다.
- 판매된 제품 A에 대한 세그먼트를 생성하고 다음 값을 사용하여 세그먼트 구성을 정의합니다.
 - 세그먼트 구성 1: 메트릭 = NPS, 가중치 = 60%
 - 세그먼트 구성 2: 지표 = 클릭수, 가중치 = 40%
- 판매된 제품 B에 대한 세그먼트를 생성하고 다음 값을 사용하여 세그먼트 구성을 정의합니다.
 - 세그먼트 구성 1: 메트릭 = CSAT, 가중치 = 50%
 - 세그먼트 구성 2: 메트릭 = 소요 시간, 가중치 = 40%

다음에 수행할 작업

세그먼트 및 세그먼트 구성을 정의한 후 다음 단계는 컨텍스트 엔진 매핑을 구성하는 것입니다. 자세한 내용은 [컨텍스트 엔진 매핑 구성](#) 문서를 참조하십시오.

컨텍스트 엔진 매핑 구성

데이터 소스를 정의한 후 컨텍스트 엔진 매핑을 사용하여 적용 가능한 컨텍스트 테이블의 기록을 지정합니다.

컨텍스트 엔진 매핑은 소스 엔터티와 해당 컨텍스트 엔터티 간의 매핑을 설정하는 프레임워크로, 고객 계정의 계약 해결과 같이 지정된 소스를 기반으로 컨텍스트별 기록을 해결할 수 있도록 합니다.

컨텍스트 엔진 매핑을 사용하여 에서 [데이터 컨텍스트 엔진](#) 수집한 데이터를 범주화하는 데 사용할 필드를 결정할 수 있습니다. 이 매핑을 통해 계정 유형, 참여 상태 또는 판매된 제품과 같은 지정된 세부 항목 필드를 기반으로 데이터가 구성되고 분석됩니다.

주:

다음 방법 중 하나를 사용하여 원본 및 대상 테이블을 매핑하도록 컨텍스트 엔진을 설정할 수 있습니다.

- 관련 테이블: ## ###[query_field] = ## ###[source_field] 매핑 규칙을 사용합니다. 의 *Source table* 모든 기록에서 이 *Source field* 값은 관련 테이블의 ## ## 와 일치합니다.
- 스크립트: 스크립트가 정의된 경우 테이블 기반 매핑보다 우선합니다. 스크립트는 및 기록 ID를 검사 *Source Field* 하여 컨텍스트 해결 테이블을 기반으로 적절한 컨텍스트를 결정합니다.
- 메트릭 기반: 매핑 논리는 메트릭 및 측정에 사용되는 데이터 소스에 따라 달라질 수 있습니다. 보다 세분화되고 상황에 맞는 매핑에 사용할 수 있습니다.

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

필드	설명
유형	다음과 같을 수 있습니다. ◦ 전역: 소스 테이블의 각 기록에 대해 소스 필드 값이 지원 관련 테이블의 쿼리 필드와 일치합니다. 일치하는 항목이 발견되면 해석 컨텍스트 필드의 관련 값이 매핑된 컨텍스트 기록으로 반환됩니다. ◦ 메트릭 기반: 이 유형은 특정 데이터 소스 또는 조건과 관련된 매핑을 활성화하는 데 사용됩니다. 매핑 논리는 사용되는 데이터 소스에 따라 다를 수 있으며 향상된 필터링 및 유연성을 제공합니다.
소스 테이블	데이터 소스를 매핑할 소스 테이블을 선택합니다. 이 테이블은 데이터 소스 테이블의 세분화 필드에서 선택한 속성과 관련되어 있습니다. 예를 들어, 세부 항목 필드에서 #### 선택한 경우 여기에서 고객 계정 테이블을 선택합니다.
소스 필드	매핑할 데이터를 포함하는 소스 테이블의 특정 필드입니다.
관련 테이블 지원	소스 테이블과 컨텍스트 테이블을 연결하는 데 사용할 관련 테이블입니다.
쿼리 필드	## ## ##### 쿼리하거나 닷워킹하는 데 사용되는 필드를 선택하여 ## ##### 데이터를 ##### 매핑합니다.
메트릭 목록	유형이 메트릭 기반인 경우 목록에서 데이터 소스를 선택합니다. 여기에 나열된 데이터 소스가 특정 소스 또는 대상 테이블에 사용되는 경우 이 매핑이 전역 매핑보다 우선합니다.
컨텍스트 테이블 해결	해결된 컨텍스트 기록이 저장되는 대상 테이블입니다.
컨텍스트 필드 해결	매핑된 데이터가 저장될 대상 필드입니다.
테이블 조건 해결 (선택 사항)	필드 수준 필터와 같은 추가 조건을 사용하여 특정 기준에 따라 컨텍스트 테이블 해결의 결과 범위를 좁힐 수 있습니다.
스크립트	닷워킹을 통해 컨텍스트 테이블을 쿼리할 수 없는 경우 소스 필드를 사용하고 가능한 컨텍스트 필드의 배열을 반환하는 스크립트를 정의할 수 있습니다.

i 주:
메트릭 기반 매퍼에 대해 스크립트가 정의되면 다음 항목이 재정의됩니다.

- 관련 테이블 지원
- 해결 테이블 조건

스크립트는 정의된 조건에 따라 컨텍스트 기록 ID의 배열을 반환합니다.

4. 제출을 클릭하여 컨텍스트 매핑을 저장합니다.
5. 다음으로 이동 모두 > 데이터 컨텍스트 엔진 > 데이터 소스.

<

≡

Data Source

Weekly Cases - Product

🔍

✦

⋮

Update

Cancel

Delete

Publish

↑

Number

DTSR0001002

State

Draft

✱ Name

Weekly Cases - Product

Last run

📅

✱ Source

PA Indicator

▼

Next run

📅

Frequency

Daily

▼

✱ PA indicator

Number of new cases

🔍

ⓘ

✱ Breakdown

Product

🔍

ⓘ

Unit of measurement

#

🔍

ⓘ

Aggregate

Sum

▼

Update

Cancel

Delete

Publish

Contexts (1)

Color Bandings

≡

🔍

Context

Search

⊗

—

Actions on selected rows...

▼

New

Data source = Weekly Cases - Product

🔍

Context

sn_acct_ic_success_initiative

Active

true

«

<

1

>

»

1 to 1 of 1

6. 이전에 만든 데이터 원본을 열고 게시를 클릭합니다.

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

다음 예시에서는 다양한 유형의 매핑을 설정하는 방법을 보여줍니다.

관련 테이블(전역)

Context Engine Mapper

Created 2024-11-01 11:15:56

Type

Global

Active

☒

* Source table

Company [core_company]

Scripted

☐

* Source field

Sys ID

* Supporting related table

Engagement [sn_acct_ic_engagement]

* Query field

Account

* Resolving context table

Engagement [sn_acct_ic_engagement]

* Resolving context field

Sys ID

Update

Delete

기계편역

메트릭 기반 유형

Context Engine Mapper

Created 2025-05-30 11:12:24

Type

Metric Based

* Source table

Case[sn_customerservice_case]

* Source field

Sys ID

* Supporting related table

Account[customer_account]

* Query field

Sys ID

* Metric list

Monthly active users, Monthly license utilization, Monthly transactions

* Resolving context table

Sold Product[sn_install_base_sold_product]

* Resolving context field

Sys ID

Resolving table conditions

No. of records matching the condition: 15

Add Filter Condition

Add OR Clause

Account

is

Genixify

AND

OR

Active

Scripted

Update

Delete

스크립트

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

Type: Active ☒ Scripted ☒

* Source table: * Source field: * Resolving context table:

* Script: ☐ Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode

```

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

```

DCE 시각화 구성

DCE 시각화 옵션을 사용하여 데이터 소스를 구성하고, 기준선 및 대상을 정의하고, 집계 규칙을 적용합니다. 특정 조건을 정의하여 표시되는 데이터를 사용자 지정할 수도 있습니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_application_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 데이터 컨텍스트 엔진 > 인사이트 > 모든 **DCE** 시각화.
2. 새로 만들기를 클릭합니다.
3. 양식에 다음 상세 정보를 입력합니다.

필드	설명
데이터 소스	시각화를 위해 데이터를 수집하는 데 사용할 데이터 소스를 선택합니다.
컨텍스트 해결	시각화를 적용할 컨텍스트 테이블을 선택합니다. 채택 점수 또는 만족도 점수와 같은 사용량 데이터의 경우 판매된 제품 테이블을 선택합니다.
조건	추가 조건을 정의하여 데이터 표시 방법을 사용자 지정합니다.
기준선	이 메트릭의 표준 또는 예상 값을 지정합니다.
대상	이 메트릭의 대상 또는 원하는 목표를 지정합니다.
집계	데이터 소스에 대해 여러 데이터 기록이 반환되는 경우 집계 점수 계산 방법을 선택합니다. ○ 평균 ○ 합계
방향	다음을 선택할 수 있습니다. ○ 최대화: 대상이 높을수록 점수가 좋습니다. 예를 들어 CSAT 점수는 다음과 같습니다. 값이 높을수록 점수가 좋습니다. ○ 최소화: 대상이 낮을수록 점수가 좋습니다. 예를 들어, P1 케이스 수: 케이스 수가 적을수록 성과가 더 좋습니다.

4. 제출을 클릭합니다.

5. DCE 시각화 M2M 관련 목록으로 이동하여 신규를 클릭합니다.

6. 목록에서 **DCE** 인사이트 항목을 선택합니다.

DCE 인사이트 항목은 특정 시각화를 레이아웃의 지정된 위치에 매핑하여 인사이트가 사용자 인터페이스 내의 올바른 컨텍스트에 표시되도록 합니다. DCE 인사이트 항목 테이블에는 다음 필드가 포함되어 있습니다.

7. 이 시각화의 순위를 지정하고 제출을 클릭합니다.

으로 [제품 사용량 및 역량 데이터 보기](#) 이동하여 구성된 메트릭을 봅니다.

i 주:

[색상 밴드 테이블](#)을 사용하여 제품 사용 및 기능 페이지에 나타나는 차트에 표시되는 색상을 구성할 수 있습니다.

DCE 인사이트 테이블

DCE 인사이트는 사용자가 기록 페이지에서 직접 데이터를 보고 상호작용하는 방법을 개선하는 데이터 컨텍스트 엔진의 기능으로, 다음 테이블을 포함합니다

DCE 시각화

DCE 시각화를 사용하면 데이터 소스를 구성하고, 기준선 및 대상을 정의하고, 집계 규칙을 적용할 수 있습니다. 또한 조건부 논리 설정을 지원하여 시각화를 특정 시나리오(예: 정의된 조건에 따라 고객별 데이터 표시)에 맞게 조정할 수 있습니다. 이 테이블의 모든 필드에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [DCE 시각화 구성](#).

DCE 인사이트

DCE 인사이트 테이블은 구성된 모든 데이터 시각화의 중앙 리포지토리입니다. 여기에는 다음 필드가 포함됩니다.

- 이름: 엔터티의 이름입니다.
- 엔터티: 시각화 항목이 표시될 테이블입니다.

DCE 인사이트 항목

각 DCE 항목은 특정 시각화를 레이아웃의 지정된 위치에 매핑하여 사용자 인터페이스 내의 올바른 컨텍스트에 인사이트가 표시되도록 합니다. 여기에는 다음 필드가 포함됩니다.

- 이름: 인사이트 항목의 이름입니다.
- DCE 인사이트: DCE 인사이트 엔터티를 참조합니다.
- 시각화 모드:
 - 단일: 단일 메트릭에 매핑되는 경우.
 - 다중: 메트릭 그룹에 매핑되는 경우.

DCE 시각화 M2M

이 테이블은 DCE 시각화와 DCE 인사이트 항목 간의 관계를 유지합니다. 여기에는 다음 필드가 포함됩니다.

- DCE 인사이트 항목: DCE 인사이트 항목을 참조합니다.
- 시각화: DCE 시각화 항목을 참조합니다.
- 순위: 시각화의 순위입니다.

제품 역량 생성

제품 역량 기록을 생성하고 하나 이상의 역량 사용 기록과 연결합니다.

이 태스크 정보

제품 역량은 제품이 제공하는 특정 기능을 나타냅니다. 특정 제품 역량의 채택 및 사용을 모니터링하고 제품 기능이 얼마나 효과적으로 사용되고 있는지에 대한 인사이트를 얻을 수 있습니다.

시작하기 전에

- 필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`
- 제품 및 역량 사용 기록이 이미 있어야 합니다. [제품 및 역량 사용량 기록](#) 문서를 참조하십시오.

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 역량 및 사용량 > 역량 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
2. 양식에서 다음 필드를 입력합니다.

필드	설명
이름	이 역량의 이름을 입력합니다.
설명	이 역량에 대한 설명을 입력합니다.
유형	옵션은 다음과 같습니다. ○ 기능 ○ 역량 ○ 기술 서비스 목록에서 역량 을 선택합니다.
범주	역량이 속한 범주 또는 영역을 선택합니다.

3. 제품 역량 맵 관련 목록으로 이동합니다.
4. 새로 만들기를 선택하여 이 기능을 제품 모델과 연결합니다.
5. 양식에서 다음 필드를 채웁니다.

필드	설명
상태	맵의 상태입니다. ○ 초안 ○ 게시 날짜: ○ 보관됨 ○ 취소됨
제품 모델	역량을 연결할 제품을 선택합니다.

필드	설명
제품 역량	제품이 연결되고 있는 기능입니다.
활성	이 플래그는 제품 역량 맵이 게시될 때 True 로 설정됩니다.
릴리스 날짜	이 역량의 릴리스 날짜입니다.
사용 가능한 날짜	이 역량의 가용성 날짜입니다.

6. 상태 필드에서 상태를 게시로 설정합니다.

7. 제출을 선택합니다.

계약 홈페이지에서 제품 및 역량 사용량 점수를 볼 수 있습니다. [제품 사용량 및 역량 데이터 보기](#) 문서를 참조하십시오.

제품 및 역량 사용량 기록

판매된 제품 구성, 기능 매핑 또는 데이터 컨텍스트 엔진에 변경이 발생하면 제품 및 기능 사용량 기록이 자동으로 생성되고 업데이트됩니다.

제품 및 역량 사용량 기록이 생성되거나 업데이트되는 경우는 다음과 같습니다.

- 해당 판매된 제품 테이블에 기록이 추가되거나 수정됩니다. 판매된 제품에 대한 제품 역량 기록이 있는 경우 해당 역량 사용량 기록이 생성됩니다.
- 판매된 제품의 채택 점수가 계산됩니다. 판매된 제품에 대한 제품 사용 기록이 생성되고 채택 점수 필드가 업데이트됩니다.
- 새 활성 기록이 제품 역량 테이블에 추가됩니다. 역량 사용량 기록이 생성되고 사용 중인 총 역량 필드가 해당 제품 사용량 기록에서 업데이트됩니다.

제품 사용량 테이블

제품 사용량 데이터는 고객이 제품과 상호 작용하는 방식에 대한 인사이트를 제공합니다. 이 테이블에는 다음 필드가 포함되어 있습니다.

필드	설명
회사	판매된 제품과 연결된 계정 이름입니다.
고객 우선순위	이 제품에 대한 고객 우선 순위입니다. • 중요 • 높음 • 보통 • 있으면 좋은 점 • 필요하지 않음
비즈니스 중요도	이 제품의 비즈니스 중요도입니다. • 중요 • 높음 • 보통

필드	설명
	• 있으면 좋은 점 • 필요하지 않음
자산	이 제품과 관련된 자산입니다.
판매된 제품	제품 사용량 데이터가 계산되고 있는 판매된 제품입니다.
설치 기반 항목	제품 사용량 데이터가 계산되는 설치 기반 항목입니다.
정품 인증 상태	제품이 사용 중인지 나타냅니다.
사용 계획	이 제품의 사용량 계획입니다. • 계획 없음 • 계획됨 • 활성화됨 • 비활성화함
총 하위 제품	사용 가능한 하위 제품 수입니다.
사용 중인 하위 제품	이미 사용 중인 하위 제품입니다.
총 역량	사용 가능한 총 역량 수입니다.
사용 중인 역량	역량 수
채택 점수	이 제품에 대해 계산된 채택 점수입니다.
인식된 채택 점수	이 제품에 대해 인식된 채택 점수입니다.
범위 제품 점수	사용 중인 하위 제품을 총 하위 제품 수로 나눈 값입니다.
월별 활성 사용자	월간 활성 사용자 수입니다.
라이선스 사용됨	사용 중인 라이선스 수입니다.
트랜잭션	이 제품의 트랜잭션 수입니다.

제품 역량 사용량 테이블

제품 역량 사용량 데이터는 특정 역량이 사용되고 있는 방식에 대한 인사이트를 제공합니다. 이 테이블에는 다음 필드가 포함되어 있습니다.

필드	설명
회사	판매된 제품과 연결된 계정 이름입니다.
역량	제품의 기능입니다.
자산	이 기록과 관련된 자산입니다.
판매된 제품	역량 사용량 데이터가 계산되고 있는 판매된 제품입니다.
설치 기반 항목	제품 역량 사용량 데이터가 계산되는 설치 기반 항목입니다.
정품 인증 상태	역량이 사용 중인지 나타냅니다.
사용 계획	이 역량에 대한 사용량 계획입니다.

필드	설명
	• 계획 없음 • 계획됨 • 활성화됨 • 비활성화함
고객 우선순위	이 기능에 대한 고객 우선 순위입니다. • 중요 • 높음 • 보통 • 있으면 좋은 점 • 필요하지 않음
비즈니스 중요도	이 역량의 비즈니스 중요도입니다. • 중요 • 높음 • 보통 • 있으면 좋은 점 • 필요하지 않음
채택 점수	이 역량에 대해 계산된 채택 점수입니다.

이 사용 데이터가 작업 공간에 표시되는 방법을 구성하려면 다음 문서를 참조하십시오 [DCE 시각화 구성](#).

참여 관리

메트릭을 구성하여 계약의 상태 및 위험 점수를 계산합니다.

상태 기준 정의

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

시작하기 전에

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

이 태스크 정보

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

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 성공 구성 > 모든 상태 정의 > 신규.
2. 계약의 이름, 순위 및 설명을 입력합니다.

순위 필드는 상태 정의의 우선순위를 지정하는 데 사용됩니다.

3. 이 상태 정의를 모든 계약에 적용하려면 ## ## 확인란을 선택합니다.
4. 상태 정의를 특정 계약에 적용하려면 정의 섹션에 필터 조건을 추가합니다.
링크를 클릭하면 조건과 일치하는 모든 계약을 볼 수 있습니다.



주:

하나 이상의 계약에 적용할 수 있는 상태 정의는 전역 상태 정의보다 우선합니다.

5. 제출을 클릭하여 상태 정의를 생성합니다.
6. 생성한 상태 정의를 열고 상태 메트릭 구성 관련 목록으로 이동한 후 신규를 클릭합니다.
계약의 상태 점수를 계산하는 데 사용할 데이터 소스를 지정할 수 있습니다.
7. 다음 상세 정보를 입력합니다.

데이터 소스	상태 점수를 계산하는 데 사용할 데이터 소스를 선택합니다.
약속 상태 정의	이 상태 메트릭이 구성되는 계약입니다.
대상	계약에 대한 대상 또는 이상적인 상태 점수입니다.
가중치	계약의 전체 상태 점수를 계산할 때 이 메트릭에 할당된 가중치 또는 백분율입니다. 상태 정의에 대해 두 개 이상의 데이터 소스를 정의하는 경우 모든 데이터 소스의 총 가중치는 100이어야 합니다. 예를 들어, 이러한 데이터 소스의 경우 다음과 같이 가중치를 지정할 수 있습니다. ○ CSAT 일일 컬렉션: 40 ○ 주간 확진자: 40 ○ 일일 확진자: 20
방향	다음을 선택할 수 있습니다. ○ 최대화: 대상이 높을수록 점수가 좋습니다. 예를 들어 CSAT 점수는 다음과 같습니다. 값이 높을수록 점수가 좋습니다. ○ 최소화: 대상이 낮을수록 점수가 좋습니다. 예를 들어, P1 케이스 수: 케이스 수가 적을수록 성과가 더 좋습니다.
집계	데이터 소스에 대해 여러 데이터 기록이 반환되는 경우 집계 점수 계산 방법을 선택합니다. ○ 평균 ○ 합계

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

위험 기준 정의

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

시작하기 전에

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

이 태스크 정보

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

메트릭 기반 위험 정의

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

테이블 기반 위험 정의

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

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

프로시저

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

필드	설명
이름	위험 정의의 이름을 입력합니다.
범주	위험 정의의 범주를 선택합니다. 여기에 표시되는 위험 범주는 예 정의되어 있습니다 고객 성공 선택 기록 생성 .
유형	위험 정의 유형을 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다. ○ 메트릭 ○ 테이블
설명	위험 정의에 대한 설명을 입력합니다.
#### ##: 이 옵션은 위험 임계치가 위반될 경우 위험을 생성하거나 업데이트하는 데 사용됩니다. 메트릭 기반 위험 정의를 생성하는 경우 메트릭을 선택하고, 임계치를 정의하고, 템플릿을 설정하고, 조건을 지정하여 적용 가능한 계약 목록을 정의합니다.	
메트릭	데이터 소스 테이블에서 구성되고 컨텍스트 엔진 매핑으로 매핑된 메트릭 정의를 선택합니다. 자세한 내용은 데이터 컨텍스트 엔진 문서를 참조하십시오.
임계치 조건	위험 정의에 대한 임계치 조건을 지정합니다. 이 임계치 조건이 위반되면 위험 신호가 생성됩니다. 예를 들어 CSAT의 일일 컬렉션의 경우 메트릭 임계치 조건이 50 미만으로 설정됩니다. 값이 50 미만으로 떨어지면 위험이 생성됩니다.

필드	설명
임계치	메트릭 정의의 기준 임계치를 지정합니다.
적용 가능한 계약	해당 계약을 선택하면 해당 계약 목록의 계약에 대해 이 위험 정의가 평가됩니다.
### ##: 이 옵션은 일치하는 테이블과 지정된 조건의 모든 기록에서 위험을 만들거나 업데이트하는 데 사용됩니다. 테이블 기반 위험 정의를 생성하는 경우 테이블을 선택하고, 조건을 지정하고, 필드와 값으로 템플릿을 설정하여 지정된 형식으로 위험을 생성해야 합니다.	
소스 테이블	위험 정의를 생성할 소스 테이블을 선택합니다. i 주: 소스와 컨텍스트 테이블을 연결하는 컨텍스트 매핑이 정의되어 있어야 합니다. 자세한 내용은 데이터 컨텍스트 엔진 문서를 참조하십시오. 예를 들어 계약에 대한 위험 신호를 정의하고 계약을 소스 테이블로 선택하려면 계약과 계약 연결이 있는 컨텍스트 매핑이 정의되어 있어야 합니다.
조건	선택한 소스 테이블의 위험 정의에 사용해야 하는 조건을 지정합니다. 지정된 조건을 충족하는 소스 테이블의 기록에 대해 위험이 생성됩니다.
템플릿	템플릿 탭을 클릭하여 위험 정의에 대한 필드를 정의합니다. 다음은 필수 필드입니다. ○ 간단한 설명 ○ 설명 ○ 보고자

3. 제출을 클릭하여 위험 정의를 생성합니다.

4. 메트릭 기반 정의에 대한 위험 임계치 재정의의 정의를 정의하려면 생성한 위험 정의를 열고 ## ### ### 관련 목록으로 이동한 다음 신규를 클릭합니다. 다음 상세 정보를 입력합니다.

- 참여 위험 정의: 재정의 조건을 생성하는 참여 위험 정의입니다.
- 임계치: 재정의 임계치 값을 지정합니다.
- 필터 조건 추가 또는 **Or** 절 추가를 클릭하여 추가 무효화 조건을 지정합니다.
- 순위: 이 재정의 조건의 순위를 지정합니다. 1이 가장 높은 순위입니다. 참여가 여러 임계치 재정의와 일치하는 경우 순위가 가장 높은 참여가 먼저 고려됩니다.

5. 제출을 클릭하여 재정의 조건을 만듭니다.

6. 게시를 클릭합니다.

다음 예약된 작업이 실행되면 위험 신호가 생성됩니다. 다음으로 이동 데이터 컨텍스트 엔진 > 컨텍스트 엔진 데이터 위험 신호가 생성된 날짜 및 시간을 확인합니다.

Context Engine Data									
Data source		Search							
All » Data source = Daily collection of % achieved incident SLA or 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: Genielfy	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: Genielfy	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: Genielfy	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: Genielfy	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	

샘플 위험 정의

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

NPS 상태 하락

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

Engagement Risk Definition

Drop in NPS Health

State: Published

Last run: 2025-01-10 04:00:02

* Name: Drop in NPS Health

* Category: Reputational Risk

Type: Metric

Description: Score is Yellow or Red (any number less than < Yellow)

Metric Based

* 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

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

90% 미만의 SLA 달성

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

Engagement Risk Definition
SLA Achievement is less than 90%

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

Metric Based * Template

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

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

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

Engagement risk definition = SLA Achievement is less than 90%

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

1 to 1 of 1



주:

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

계약에 갱신 날짜 누락

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

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 X
 or Renewal end date is empty X

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

색상 밴드 테이블 설정

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

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

필드	설명
유형	생성할 색상 밴드 유형을 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다.

필드	설명
	- 전역: 이 유형을 사용하여 모든 계약에 적용할 수 있는 색상 밴드를 만듭니다. - 메트릭 기반: 이 유형은 선택한 데이터 소스와 연결된 모든 참여에 적용할 수 있는 색상 밴드를 만드는 데 사용됩니다.
최소	생성 중인 색상 밴드에 적용할 최소값을 입력합니다.
최대	생성 중인 색상 밴드에 적용할 수 있는 최대값을 입력합니다.
데이터 소스	메트릭 기반 유형의 경우 색상 밴드를 생성할 데이터 소스를 선택합니다. 색상 밴드는 데이터 소스와 연결된 모든 참여에 적용할 수 있습니다.
색상	상태 점수를 표시하는 데 사용할 색상 필드의 색상을 선택합니다. 예를 들어, 다음 매개변수를 사용하여 색상 밴딩을 만들 수 있습니다. - 최소: 70 - 최대: 100 - 색상: 녹색 녹색은 상태 점수가 70에서 100 사이인 해당하는 모든 참여에 적용됩니다.
강조 표시된 색상	참여의 상태 점수와 인지된 상태를 강조 표시하는 데 사용되는 색상입니다.

성공 Blueprint 템플릿 생성

미리 정의된 성공 목표와 결과를 사용하여 성공 Blueprint 템플릿을 생성합니다.

시작하기 전에

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

프로시저

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

성공 목표가 필수로 표시되어 있으면 관련 제품에 대한 계약을 생성할 때 자동으로 선택됩니다.
6. 저장을 클릭합니다.

다음 단계는 성공 결과 템플릿을 만드는 것입니다.
7. 성공 결과 템플릿 관련 목록으로 이동하여 신규를 클릭합니다.
8. 결과 템플릿의 제목과 설명을 입력합니다.

9. 결과 측정 섹션에서 다음을 지정할 수 있습니다.

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

10. 성공 결과 템플릿 저장을 클릭합니다.

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

11. 게시를 클릭하여 성공 결과 템플릿을 게시하고 업데이트를 클릭합니다.

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

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

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

주:

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

상태 필드가 ## ## #으로 업데이트됩니다.

다음에 수행할 작업

성공 **Blueprint** 템플릿 승인

성공 Blueprint 템플릿 요청을 승인하려면 다음 단계를 수행합니다.

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

Success Objective Template
TEMSOBJ0001003

Number: TEMSOBJ0001003 * Product: Adobe Systems Acrobat X Pro

* Title: Success Objective Template 1

* Description: Success Objective Template 1

State: Waiting for approval Created: 2025-01-14 10:11:47

Priority: 4 - Low Template owner: ALE Admin

Success rate:

Objective Framework Work Notes

Driver: Cost Mandatory: ☐

Update Approve Cancel Reject Delete

Success Outcome Templates

Number	Title	State	Mandatory	Success rate	Tracking method	Created	Template owner	Unit	Description
TEMSOUT0001009	test-outcome	Published	false		Metric	2025-01-14 10:12:25	(empty)	Days	test-outcome

1 to 1 of 1

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

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

5. 템플릿이 승인되면 게시 를 클릭하여 템플릿을 게시합니다.

주:

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

성공 Blueprint 작성

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 참여 을 탭하고 계약 기록을 엽니다.
3. 참여 페이지에서 성공 **Blueprint** 탭으로 이동하여 성공 **Blueprint** 생성을 클릭합니다. 이 참여에 사용할 수 있는 사용 가능한 성공 Blueprint 템플릿 목록이 표시됩니다. 기본적으로 필수 목표는 자동으로 선택됩니다. 선택적 목표 목록에서 선택할 수 있습니다.
4. 목록에서 제품을 선택합니다. 이는 계약이 생성되었을 때 계약과 연결된 해당 판매된 제품 목록입니다.
5. 선택한 제품에 따라 정의된 목표 목록을 볼 수 있습니다.
 - 모든 목표: 템플릿에 정의된 모든 성공 목표가 표시됩니다.
 - 필수 목표: 기본적으로 모든 필수 목표는 자동으로 선택됩니다.
 - 선택적 목표: 이 참여에 대해 하나 이상의 선택적 목표를 선택할 수 있습니다.

6. 다음 옵션을 사용하여 표시되는 목표 목록을 필터링할 수도 있습니다.

- 검색: 제목이나 설명을 입력하여 기준을 충족하는 목표를 표시합니다.
- 드라이버별로 보기: 드롭다운 목록에서 옵션을 선택하여 선택한 드라이버가 연결된 목표를 봅니다.

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

7. 목표를 선택한 후 다음을 클릭하여 계속합니다.

각 목표에 대해 정의된 결과와 함께 선택한 목표를 볼 수 있습니다.

8. 이 페이지에서 다음 필수 필드에 값을 입력합니다.

- 시작 날짜: 결과가 적용되는 날짜를 입력합니다.
- 종료 날짜: 결과가 효력을 발생시키는 날짜를 입력합니다.
- 목표 소유자: 제공자 측에서 목표를 담당하는 개인입니다.
- 스폰서: 목표를 담당하는 외부 담당자입니다.

9. 전환 버튼을 사용하여 옵션 결과를 선택하거나 선택 취소합니다.

필수 결과는 기본적으로 선택되며 선택 취소할 수 없습니다. 결과 값 편집 옵션을 클릭하여 선택한 결과에 대한 기본 및 대상 값을 추가하고 저장을 클릭합니다.

10. 목표를 구성한 후 목표 저장을 클릭합니다.

i 주:

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

11. 만들기를 클릭하여 성공 Blueprint를 만듭니다.

이제 새로 만든 성공 Blueprint가 성공 Blueprint 페이지에 나타납니다. 자세한 내용은 [성공 Blueprint](#) 문서를 참조하십시오.

12. 이니셔티브 로드맵 보기를 클릭하여 계약의 현재 상태, 스테이지 및 다음 갱신 날짜를 포함한 참여 상세 정보가 포함된 성공 이니셔티브 로드맵을 봅니다.
로드맵 뷰에서 다음을 수행합니다.

- 이니셔티브는 진행 상황에 따라 색으로 구분되며, 색상 설명은 페이지 하단에 나열된 도구 설명에 제공됩니다.
- 이니셔티브는 더 나은 연결을 위해 목표 및 결과의 상태에 따라 그룹화됩니다.
- 할당 대상, 우선순위, 범주, 작업 수, 남은 일 수 등의 메트릭이 타임라인에 표시됩니다.



13. 아이콘을 클릭하고 다음 옵션 중 하나를 선택합니다.

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

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

성공률 측정

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

성공 목표의 성공률 계산

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

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



주:

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

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

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

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

성공 목표 템플릿의 성공률 계산

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

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

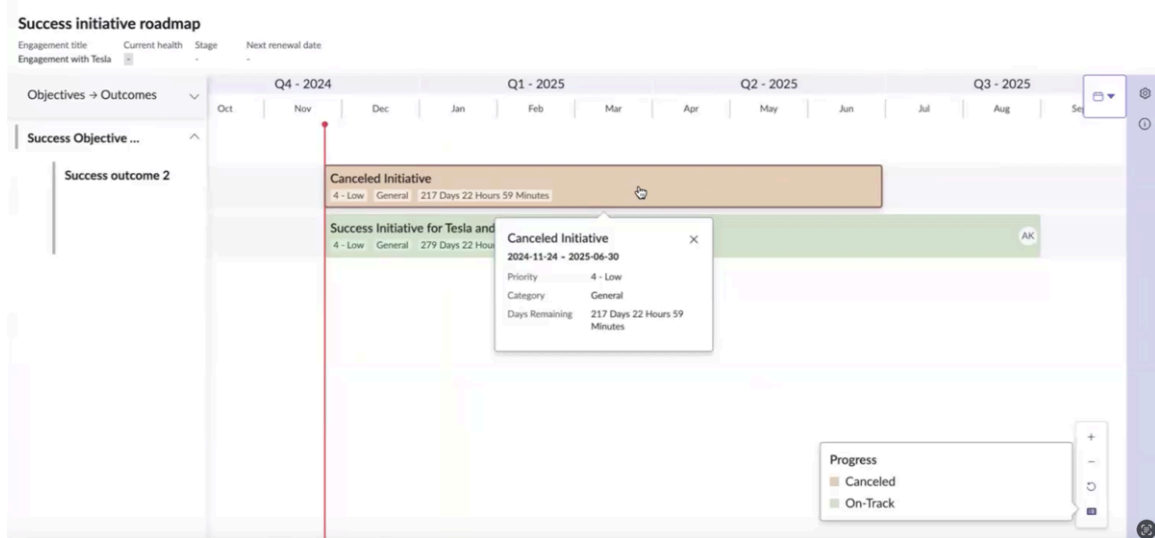
이 경우 성공 점수 또는 평균은 60%입니다.

성공 이니셔티브 로드맵

성공 이니셔티브 로드맵은 일정 기간 동안의 성공 이니셔티브 상태를 보여줍니다.

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

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



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

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

i 주:

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

구현 기록 생성

제품 또는 서비스를 구현하는 파트너 또는 고객의 진행 상황을 추적합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`, `sn_acct_lc.agent`, `sn_acct_lc.customer_success_agent`

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 구현 기록 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

필드	설명
번호	시스템에서 구현 기록에 대해 생성한 고유 번호입니다.
계약	추적 중인 참여입니다. 이 필드는 필수입니다.
계정	참여와 연결된 엔터프라이즈 계정이 자동으로 채워집니다.
유형	목록에서 계약 유형을 선택합니다. 이 필드는 필수입니다. - 파트너 주도 - 자체 주도 - 전문 서비스
연락처	이 구현에 대한 기본 고객 연락처입니다.
임원급 후원자	이 구현을 담당하는 고객 스폰서입니다.
파트너	파트너 주도 구현인 경우 목록에서 연락처 이름을 선택합니다.
파트너 접촉 창구	이 구현을 위한 기본 파트너 접촉 창구입니다.
인증됨	파트너가 인증되었는지 여부를 나타냅니다. 다음을 선택할 수 있습니다. - 인증됨 - 인증되지 않음
소유자	구현을 담당하는 소유자입니다.
상태	구현의 상태입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 신규 - 진행 중 - 일시 중지됨 - 취소됨 - 종결됨
진행률	구현의 현재 진행률입니다. 다음과 같을 수 있습니다. - 시작하지 않음 - 달성 중 - 위험함 - 일시 중지됨 - 완료됨 - 취소됨
실제 시작 날짜	구현의 실제 시작 날짜입니다.

필드	설명
실제 종료 날짜	구현의 실제 종료 날짜입니다.
실제 기간	이 구현의 실제 기간입니다.
계획 기간	이 구현의 계획된 기간입니다.
계획된 시작 날짜	이 구현의 계획된 시작 날짜입니다.
계획된 종료 날짜	이 구현의 계획된 종료 날짜입니다.
제품 범위	구현이 추적되고 있는 판매된 제품을 선택합니다.
역량 범위	구현을 추적할 제품 역량을 선택합니다.
스쿼드 팀	구현을 지원하는 스쿼드 팀 구성원을 선택합니다.
관찰 목록	구현 기록에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모 공유자	작업 메모 필드에 대한 업데이트를 통지받을 사용자를 선택합니다.
작업 메모	구현과 관련된 내부 메모를 입력합니다.
종결 처리 정보	상태가 종결 또는 취소됨인 경우 목록에서 종결 코드를 선택합니다. ○ 성공 ○ 실패 ○ 취소됨/무효 종결 메모 필드에 추가 정보를 입력합니다.

4. 저장을 클릭하여 구현 기록을 생성합니다.
기록이 생성되면 Engagement 홈페이지의 관련 항목 목록에서 구현 기록을 볼 수 있습니다
5. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
6. 다음으로 이동합니다. 고객 성공 > 모든 참여 을 탭하고 계약 기록을 엽니다.
7. 약속 홈페이지에서 관련 항목 링크를 클릭합니다.
8. 구현 기록 항목을 확장하여 계약과 연결된 구현 기록 목록을 봅니다.

Related Items

- Internal Plays 3
- Internal Play Tasks 0
- Customer Plays 6
- Success Tasks 0
- Risk Signal and Issues 16
- Implementation Records 2

[Refresh](#) [+ Create](#) [View all](#)

Implementation Record

Number	Name
IMRC0001007	imp 2
Type	Owner
Self Led	
Planned duration	Product scope
0 Seconds	Genixify - Cloud X

Implementation Record

Number	Name
IMRC0001001	imp 1
Type	Owner
Self Led	
Planned duration	Product scope
0 Seconds	SP1

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 만들기를 클릭하여 새 구현 기록을 만듭니다.
- 계약에 연결된 모든 구현 기록을 보려면 모두 보기를 클릭합니다. 기록 목록은 별도의 페이지에 표시됩니다.
-  클릭하여 구현 기록을 열고 편집합니다.

Microsoft Dynamics CRM과 통합 사용

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

계약 수명 주기 동안 Microsoft Dynamics CRM 플랫폼 통합을 사용하도록 설정하면 갱신을 추적하고, 위험을 평가하고, 갱신 기회를 만들 수 있습니다. Microsoft Dynamics CRM 통합은 응용

프로그램에서 사용할 수 고객 성공 관리 있으며 다른 CRM 플랫폼과 함께 작동하도록 구성할 수 있습니다.

지원되는 사용 사례는 다음과 같습니다.

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

통합을 설정하려면 다음 단계를 수행합니다.

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

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

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

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

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

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

```
TechOnbConstants.MS_DYNAMICS_CRM_CURRENCY = {
  '£': 'CURRENCY_GBP',
  '$': 'CURRENCY_USD',
}
```

```
'€': 'CURRENCY_EUR',
'¥': 'CURRENCY_JPY',
'CHF': 'CURRENCY_CHF'
};
```



주:

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

샘플 매핑은 다음 이미지에 나와 있습니다.

Script

```
1 var DynamicsCRMMappingConstants = Class.create();
2
3 //Customer Account SysId Mapping with Account in Microsoft Dynamics CRM
4 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_ACCOUNT_DYNAMICS_ACCOUNT = {
5   '116f36df977d82100858f6c11153af8b': '14882e22-ea86-ef11-ac21-0022480c59cf'
6 };
7
8 // Currency GUID Mapping for Microsoft Dynamics CRM
9 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_CURRENCY_DYNAMICS_GUID = {
10  'CURRENCY_USD': '51382896-e65a-ea11-a812-000d3a30fcff',
11  'CURRENCY_GBP': 'e98249e4-ce9d-ef11-8a6a-000d3a343895',
12  'CURRENCY_EUR': 'a71a1b3f-d19d-ef11-8a6a-000d3a343895',
13  'CURRENCY_JPY': '9cc6ce5a-d19d-ef11-8a6a-000d3a343895',
14  'CURRENCY_CHF': '8c86ca87-d19d-ef11-8a6a-000d3a343895'
15 };
16
17 DynamicsCRMMappingConstants.prototype = {
18   initialize: function() {},
19   type: 'DynamicsCRMMappingConstants'
20 };
```

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

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

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

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

```
executeAction(CRMPlatformName, action, recordData)
where
- CRMPlatformName is the name of the CRM platform on actions are to be performed.
- action is the action to be performed
- recordData is the SysID of the risk signal record that is updated when the action is performed.
```

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

• **Microsoft Dynamics CRM**에서 영업 기회 작성:

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

var CRMPlatformName = 'MS_DYNAMICS';
var action = 'OpportunityCreationWithSpoke';
var recordData = { internalPlayTaskSysId: '02de3efae3d5a10ddd6f94fbad0cd16' };

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

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

• **Microsoft Dynamics CRM**에서 작업 만들기

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

통합을 설정한 후에는 다음을 수행할 수 있습니다.

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

Microsoft Dynamics CRM에서 영업 기회 생성

인스턴스에서 Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에 ServiceNow 갱신 기회를 만듭니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

이 태스크 정보

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

프로시저

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

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

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

13. 생성을 클릭합니다.

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

주:

스크립트 포함에서 매핑을 정의한 경우에만 기록을 만들 수 있습니다

DynamicsCRMMappingConstants . 자세한 내용은 [Microsoft Dynamics CRM과 통합 사용](#) 문서를 참조하십시오. 매핑이 구성되지 않은 경우 권장 작업이 표시되지만 생성 옵션은 작동하지 않습니다.

Microsoft Dynamics CRM에서 작업 만들기

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

1. 다음으로 이동 모두 > 고객 성공 > 모든 위험 및 문제.

2. 작업을 생성하려는 위험 기록을 엽니다.

3. **CRM** 작업 생성 옵션을 구성한 경우 위험 및 문제 페이지에서 볼 수 있습니다.

이 옵션 구성에 대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 [Microsoft Dynamics CRM과 통합 사용](#) .

4. **CRM** 작업 만들기를 클릭합니다.

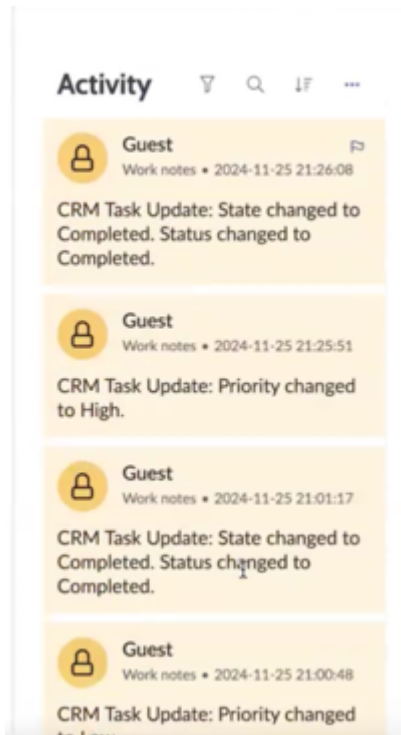
Microsoft Dynamics CRM 플랫폼에 새 작업이 만들어집니다. 위험 기록과 연결된 계정, 참여 및 계약의 상세 정보가 표시됩니다.

주:

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

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

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



구성한 경우 작업 메모가 표시됩니다.

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

고객 성공 관리 사용

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

중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

계좌 온보딩

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

중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

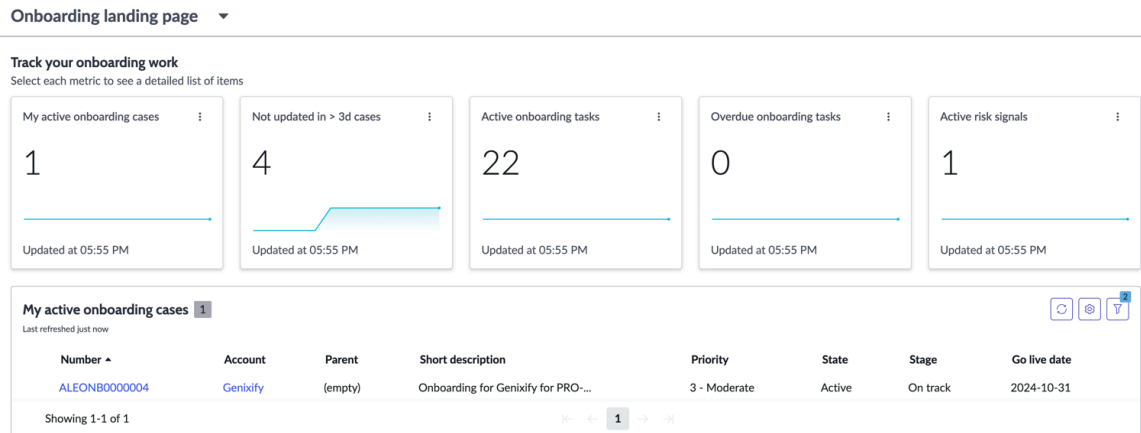
계정 온보딩 방문 페이지

온보딩 케이스에 대한 실시간 가시성을 확보하고 온보딩 작업을 추적합니다.

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

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

각 카드에 대해 지난 3개월 동안의 기록 데이터 추세도 표시됩니다.



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

고객 서비스 포털에서 계정 온보딩 케이스 보기

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

시작하기 전에
필요한 역할:

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

프로시저

1. 등록 프로세스 중에 만든 이름과 암호를 사용하여 고객 서비스 포털에 로그인합니다.
자세한 내용은 [Using the Customer Service Portal](#) 문서를 참조하십시오.
2. 내 목록을 선택하여 계정 온보딩 케이스 및 케이스 작업을 봅니다.
사용자 역할에 따라 다음 목록을 볼 수 있습니다.

- 모든 온보딩 케이스: `sn_acct_lc_agent`, `sn_customerservice_customer.admin` 및 `sn_customerservice_customer_manager` 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다. 계정과 관련된 모든 온보딩 케이스가 내 목록 섹션 아래에 표시됩니다.
- 내 온보딩 케이스: `sn_acct_lc_agent`, `sn_customerservice_customer.admin`, `sn_customerservice_customer_manager` 및 `sn_customerservice.customer` 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.
- 내 온보딩 케이스 작업: `sn_acct_lc_agent`, `sn_customerservice_customer.admin`, `sn_customerservice_customer_manager`, `sn_customerservice.customer` 역할을 가진 사용자가 사용할 수 있습니다.

i 주:

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

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

i 주:

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

각 케이스에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

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

5. 목록에서 온보딩 케이스 작업을 선택합니다.
각 케이스 작업에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

- 케이스 작업, 작업이 연결된 케이스 번호, 상위 또는 온보딩 케이스, 계정 이름, 작업 상태 등 케이스 작업에 대한 정보를 제공하는 헤더 섹션입니다.
- 왼쪽 섹션에서는 다음과 같은 상세 정보를 제공합니다.
 - 일반 지침: 짧은 설명과 자세한 케이스 설명을 제공합니다. 케이스와 관련된 모든 세부 정보를 보려면 자세히 보기를 선택합니다.
 - 공유된 문서: 나와 공유된 문서를 표시합니다. 문서 링크를 선택하여 상세 정보를 봅니다.
- 케이스 작업과 관련된 모든 활동이 표시됩니다.

계정 온보딩에서 사용할 수 있는 권장 작업

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

권장 작업을 사용할 수 있는 계정 온보딩 작업은 다음과 같습니다.

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

소비자용 설치 서비스 브리지

다음과 같은 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

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

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

서비스 브리지 소비자 등록 및 구성

다음과 같은 권장 사항을 사용할 수 있습니다.

- 소비자 등록: 이 권장 사항은 계정 온보딩 프로세스 중에 소비자가 제공자에 서비스 브리지 등록할 수 있는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
 - 등록 시작을 클릭합니다.
 - 등록 중인 계정 이름(소비자)과 고객 연락처를 지정합니다.
 - 소비자 ServiceNow 인스턴스의 URL을 입력합니다.
 - 등록을 클릭합니다. 소비자 기록은 등록 테이블에 생성되고 등록 프로세스가 시작됩니다. 등록 프로세스는 계정 온보딩 프로세스를 중단하지 않고 원활하게 진행됩니다.
- 실패한 설정 문제 해결 서비스 브리지 : 이 트리는 설정하는 서비스 브리지동안 발생한 문제를 해결하는 데 도움이 될 수 있는 안내 결정 트리입니다. 쿼리에 대답하고 다음을 클릭하여 문제 해결 프로세스를 계속합니다.
 - 예를 선택하여 소비자 를 온보딩하는 데 문제가 있음을 나타냅니다.
 - 드롭다운 목록에서 나타나는 오류 메시지를 선택합니다.
 - 서비스 브리지 버전을 1.0.4 이상으로 지정합니다. 아니요를 선택하면 문제 해결 프로세스가 종료되고 고객 지원에 도움을 요청해야 합니다. 예를 선택하면 문제 해결 방법에 대한 추가 정보가 표시됩니다.

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

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

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

데이터 임포트 권장 작업

데이터 임포트 작업에 사용할 수 있는 권장 작업은 다음과 같습니다.

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

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

계정 온보딩을 위한 성공 전략 생성

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

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_agent

프로시저

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

계정 온보딩 케이스 페이지의 관련 항목 구성요소

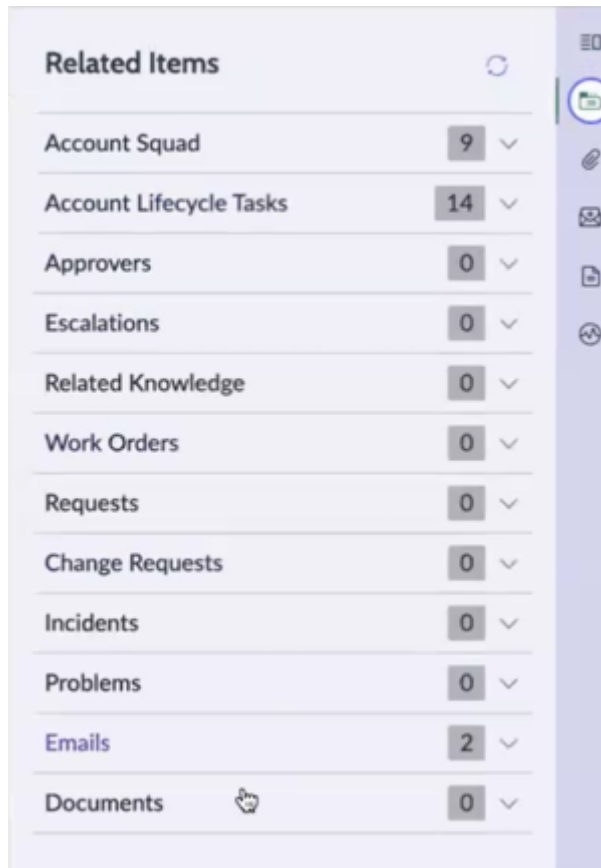
관련 항목 구성요소는 계정 온보딩 케이스와 연결된 관련 목록 항목에 대한 액세스를 제공합니다.

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

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

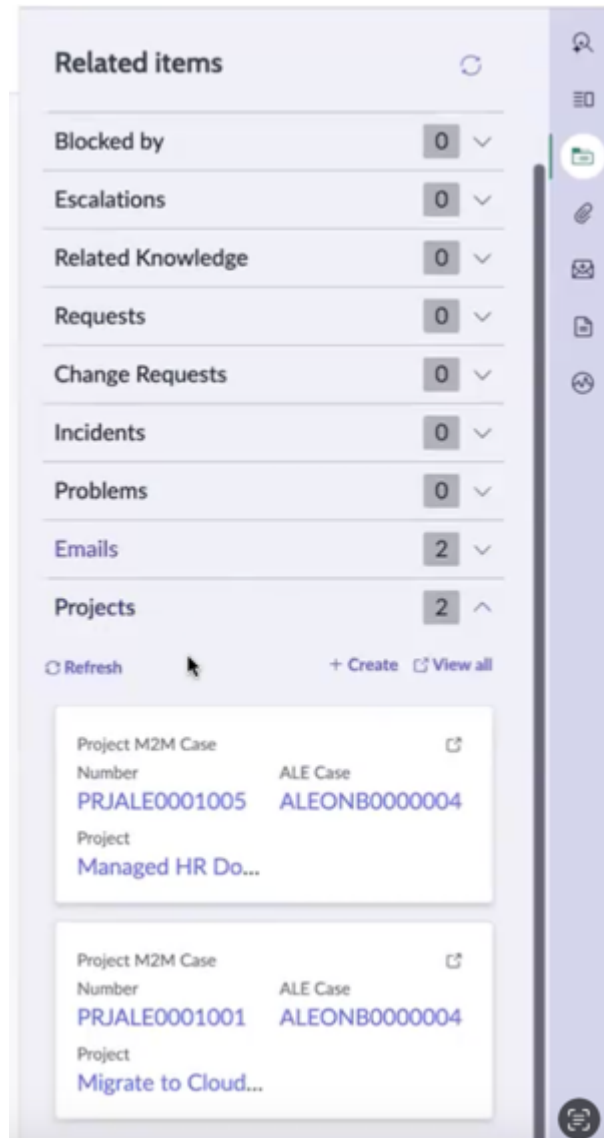
- 생성: 새 항목을 생성하는 데 사용할 수 있는 빈 기록을 하위 탭에서 엽니다.
- 모두 보기: 하위 탭에서 기록 목록을 엽니다.
- 더 보기: 5개가 넘는 항목이 있는 목록의 경우 표시됩니다.

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



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

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



계정 온보딩 케이스에 대한 프로젝트를 생성하면 케이스가 프로젝트 테이블에 매핑됩니다.

계정 온보딩 지식베이스

계정 온보딩을 위한 여러 지식베이스 문서가 제공됩니다.

다음으로 이동 모두 > 지식 > 관리 > 지식베이스 을 클릭하고 고객 성공 관리를 선택합니다. 다음과 같은 지식베이스 문서를 사용할 수 있습니다.

- 데이터 확인 지원 기록을 만드는 방법: 이 문서에서는 데이터 임포트 단계에서 확인 프로세스를 자동화하는 데 사용할 수 있는 데이터 확인 지원 기록을 만드는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 온보딩 케이스 및 플레이북의 트리거를 구성하는 방법: 이 문서에서는 계정 온보딩 케이스 및 플레이북에 대한 트리거를 구성하는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 공급자에 서비스 브리지 대한 원격 선택 정의를 생성하는 방법: 이 문서에서는 공급자가 소비자가 인스턴스에서 실시간으로 선택 데이터를 검색할 수 있는 원격 선택 필드를 정의하는 방법을 설명합니다.
- 공급자용 원격 카탈로그 서비스 브리지 에서 원격 기록 생성자를 만드는 방법: 이 문서에서는 공급자용 애플리케이션에서 원격 카탈로그를 만드는 과정의 일부로 원격 기록 생성자를 서비스 브리지 만드는 방법을 설명합니다.

- 데이터를 동기화하는 원격 작업을 만드는 방법: 이 문서에서는 서로 다른 ServiceNow[#] 인스턴스 간에 데이터를 동기화하는 원격 작업을 만드는 방법을 설명합니다.
- 활동 정의를 생성하는 방법: 이 문서에서는 활동 정의를 생성하고 계정 온보딩 플레이북에 추가하는 데 필요한 단계를 나열합니다.
- 고객 성공 관리 작업의 관련 지식 탭에 KB를 첨부하는 방법: 이 문서에서는 계정 온보딩 작업의 관련 지식 탭에 지식 문서를 자동으로 첨부하는 방법을 설명합니다.
- 데이터 임포트 작업을 완료하는 방법: 이 문서에서는 데이터 임포트 작업을 성공적으로 완료하는 방법에 대한 단계별 지침을 제공합니다.
- 고객 성공 관리 PAD 활동 개요: 이 문서에서는 고객 성공 관리 플레이북 내에서 활동을 생성하는 데 사용되는 9가지 플레이북 활동 정의에 대한 개요를 제공합니다.
- 서비스 브리지 설치 및 제공자 등록에 대한 소비자 가이드: 이 문서에서는 소비자 인스턴스에서 서비스 브리지 애플리케이션을 구성하는 방법과 소비자가 제공자에 인스턴스를 등록할 수 있는 방법에 대한 지침을 제공합니다.
- 고객 성공 관리 데이터 임포트 작업을 구성하는 방법: 이 문서에서는 에이전트가 계정을 온보딩하는 데 필요한 정보를 성공적으로 수집하고 업로드할 수 있도록 고객 성공 관리 데이터 임포트 작업을 구성하는 데 필요한 단계를 설명합니다.

i 주:

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

고객 성공

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

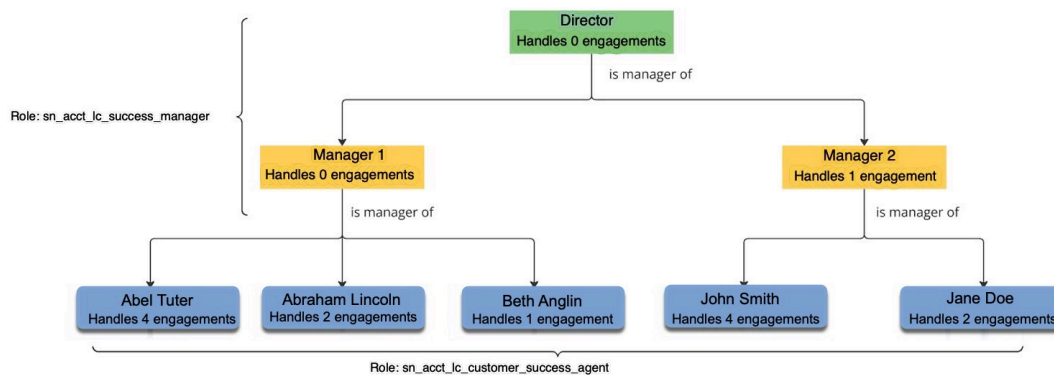
i 중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

성공 보고서 대시보드 개요

성공 보고서 대시보드를 사용하면 고객 성공 관리자가 전체 고객 포트폴리오를 감독하고 관리할 수 있습니다.

고객 성공 관리자는 이 대시보드를 사용하여 계약 메트릭을 모니터링하고, 팀이 목표를 달성하고, 자체 작업 부하를 관리할 수 있도록 지원할 수 있습니다. 고객 성공 관리자는 계층 구조의 모든 참여를 광범위하게 볼 수 있습니다. 아래 다이어그램은 계층 구조의 각 구성원이 볼 수 있는 약속의 계층적 표현을 보여줍니다.



이 이미지에서 볼 수 있듯이:

- 다양한 관리자와 에이전트가 보고하는 고객 성공 담당 책임자 가상 사용자는 다음을 포함하는 총 14개의 참여를 볼 수 있습니다.
 - 관리자 2:1 참여
 - Abel Tuter: 4회 참여
 - 에이브러햄 링컨: 2회 참여
 - Beth Anglin: 참여 1회
 - 존 스미스: 4회 참여
 - Jane Doe: 2회 참여
- '관리자 1 가상 사용자'를 가진 고객 성공 관리자는 다음을 포함하는 총 7개의 약속을 볼 수 있습니다.
 - Abel Tuter: 4회 참여
 - 에이브러햄 링컨: 2회 참여
 - Beth Anglin: 참여 1회
- 관리자 2 가상 사용자를 가진 고객 성공 관리자는 다음을 포함하는 총 7개의 약속을 볼 수 있습니다.
 - 관리자 2:1 참여
 - 존 스미스: 4회 참여
 - Jane Doe: 2회 참여

성공 보고서 대시보드는 계층 구조의 모든 계약에 대한 통합 뷰를 제공하고, 생산성을 향상시키고, 마찰을 줄이며, 고객 성공 관리자가 데이터 기반 의사 결정을 효과적으로 내릴 수 있도록 지원합니다. 자세한 내용은 [성공 보고서 대시보드](#) 문서를 참조하십시오.

성공 보고서 대시보드

모든 참여 및 팀 상태 개요, 위험 표시기, 온보딩 및 채택 인사이트, 확장 및 갱신 메트릭에 대한 전체 뷰를 확인합니다.

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

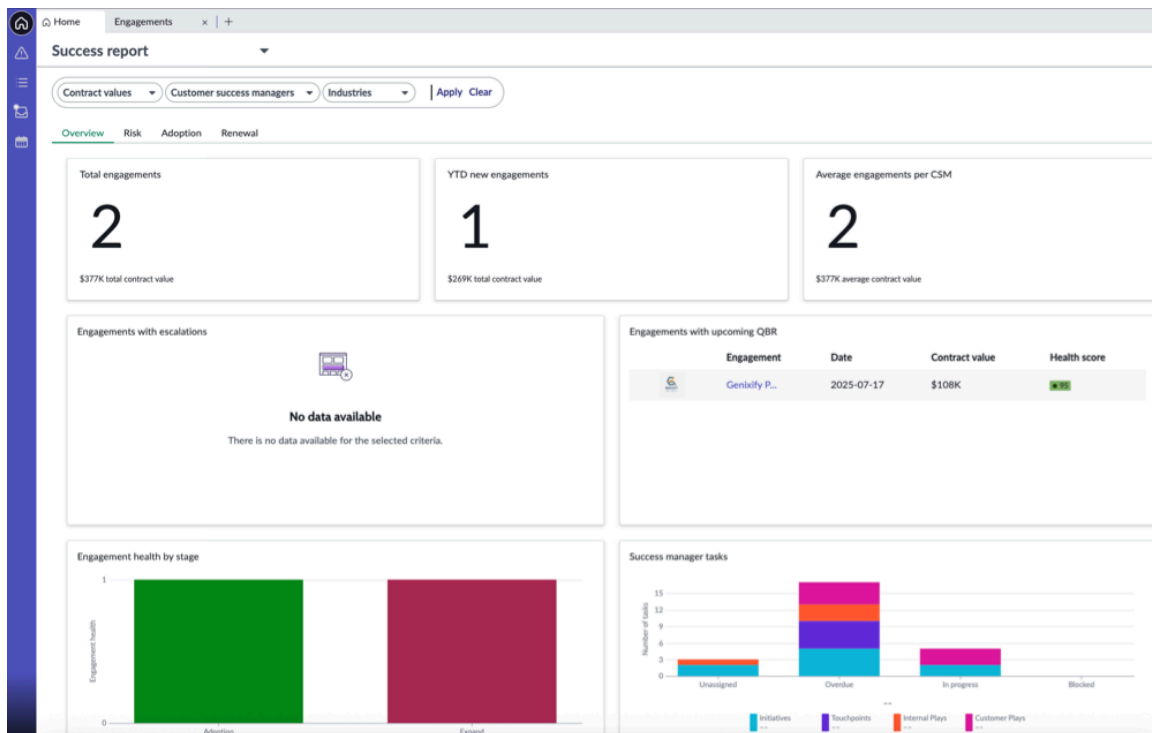
1. `sn_acct_lc.success_manager` 및 `sn_acct_lc.customer_success_agent` 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 클릭하여 성공 보고서 페이지를 봅니다.

주:

- 성공 보고서 대시보드에 나열된 참여는 로그인한 사용자의 계층 구조를 기반으로 합니다. 이 역할이 할당된 *sn_acct_lc.success_manager* 사용자는 계층 구조의 모든 고객 성공 관리자가 처리한 모든 참여의 집계 뷰를 볼 수 있습니다. 역할이 부여된 *sn_acct_lc.customer_success_agent* 사용자는 할당된 모든 참여의 집계 뷰를 볼 수 있습니다. 자세한 내용은 [성공 보고서 대시보드 개요](#) 문서를 참조하십시오.
- 다음 드롭다운 목록에서 필터를 선택하고 적용을 클릭하여 표시된 참여 목록의 범위를 좁힙니다.
 - 계약 값: 드롭다운 목록에서 하나 이상의 계약 값을 선택합니다. 현지 통화는 시스템 설정에 따라 자동으로 선택됩니다. 스크립트 포함에서 다음 속성을 수정하여 계약 값 범위를 구성할 수 있습니다. *TechOnbConstants*
 - *TechOnbConstants.CONTRACT_VALUES_ID*
 - *TechOnbConstants.CONTRACT_VALUES*
 - 고객 성공 관리자: 여기에 표시되는 사용자 목록은 로그인한 사용자의 역할을 기반으로 합니다.
 - 고객 성공 에이전트: 이 경우 로그인한 사용자만 표시됩니다.
 - 고객 성공 관리자: 계층 구조의 모든 고객 성공 에이전트가 표시됩니다.
 - 산업: 표시된 목록은 로그인한 사용자의 고객 성공 관리자가 관리하는 모든 참여의 고객 계정을 기반으로 합니다.

성공 보고서 페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- **개요:** 팀 상태 및 참여 메트릭에 대한 개요를 제공합니다.
- **위험:** 약속 상태에 영향을 줄 수 있는 잠재적인 문제를 식별합니다.
- **채택:** 온보딩 및 제품 채택에 대한 고객 진행 상황에 대한 상세 정보를 제공합니다.
- **갱신:** 수익 성장 기회 및 계약 갱신과 관련된 주요 메트릭을 나열합니다.



개요(성공 보고서)

이 탭은 성공 포트폴리오에 대한 개략적인 개요를 제공합니다. 이 페이지의 아무 섹션이나 클릭하면 상세 페이지로 드릴다운할 수 있습니다. 여기에는 다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.

- 총 참여: 고객 성공 관리자가 관리하는 총 참여 수입입니다.
- YTD 신규 참여: 현재 연도 기준 신규 참여 수입입니다.
- CSM당 평균 참여: 성공 포트폴리오의 고객 성공 관리자당 평균 참여 수입입니다.
- 에스컬레이션 참여: 에스컬레이션된 계정이 포함된 참여 목록을 표시합니다.
- 예정된 QBR과의 계약: 예정된 QBR과의 약속 목록을 표시합니다.
- 스테이지별 약속 상태: 약속 수명주기(온보딩, 채택 등)에서 스테이지별로 그룹화된 약속을 표시합니다.
- 성공 관리자 작업: 성공 관리자가 처리한 작업을 상태(진행 중, 지연 등)별로 그룹화하여 표시합니다.

위험

이 탭에서는 참여 메트릭에 영향을 줄 수 있는 잠재적인 문제를 식별할 수 있습니다. 여기에는 다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.

- 위험에 처한 총 계약 가치: 모든 활성 위험 신호에 대해 영향을 받은 계약의 총 가치
- 빨간색, 노란색 참여: 빨간색 또는 노란색으로 인식되는 상태 점수가 있는 참여 수입입니다.
- 상태가 좋지 않아 곧 갱신되어야 하는 갱신: 갱신 예정인 상태 점수가 좋지 않은 계약 수입입니다.
- 90일 동안 접점이 없는 계약: 향후 90일 동안 예정된 접점이 없는 약속입니다.
- 활성 위험 신호: 위험 신호의 수를 표시합니다.
- 상위 5개 위험 신호 지표: 낮은 채택률, 건강 악화 등과 같은 상위 위험 신호 범주입니다.
- 범위별 위험 신호: 채택, 온보딩 등과 같은 계약의 범위 또는 상태별로 그룹화된 위험 신호입니다.
- 확률별 위험 신호: 높음, 보통, 낮음 등과 같이 확률에 따라 그룹화된 위험 신호입니다.

입양

이 탭에는 현재 고객 채택 상태가 표시됩니다. 여기에는 다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.

- 개시 날짜가 지연된 참여: 개시 날짜가 지연된 참여입니다.
- 활성 온보딩 참여: 참여 수명주기의 온보딩 단계에 있는 약속 목록입니다.
- 30일 후 운영개시(Go-Live)할 계약: 30일 이내에 운영개시할 예정인 모든 계약의 목록입니다.
- 성공 목표가 없는 계약: 성공 목표가 정의되지 않은 계약입니다.
- 목표 완료율이 >80%인 참여: 성공 목표가 80% 이상 완료된 참여 목록입니다.
- 성공 목표 진행률: 신규, 달성 중, 위험, 완료 등과 같이 상태별로 그룹화된 성공 목표입니다.
- 채택 점수가 낮은 참여 제품: 채택 점수가 낮고 관련 고객 및 비즈니스 우선순위가 있는 제품 목록입니다. 자세한 내용은 [제품 채택 및 역량 사용량](#) 문서를 참조하십시오.

갱신

이 탭에는 계약과 연결된 모든 계약의 갱신 상세 정보가 표시됩니다. 여기에는 다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.

- 90일 안에 갱신 기한이 있는 계약: 90일 안에 갱신될 계약이 있는 약속 목록입니다.
- 오픈된 갱신: 상태가 다음과 같은 모든 활성 또는 만료된 계약의 목록:
 - 검토 중
 - 검토 대기 중
 - 활성 및 연장 승인됨
- 연장 계약: 확장이 승인되고 상태가 활성인 계약입니다.
- 스테이지별 갱신: 스테이지별로 그룹화된 갱신이며 다음 중 하나일 수 있습니다.
 - 검토 대기 중
 - 갱신 승인됨
 - 갱신 거부됨
 - 검토 중
- 월별 YTD 갱신 및 손실: 현재까지 갱신 및 거부된 계약의 월별 세부 항목입니다.

i 주:

그래프에 x축을 그리는 데 사용되는 날짜는 다음 중 하나를 기준으로 합니다.

- 가 설치된 경우 판매 및 주문 관리 각 계약에 대해 기회가 생성됩니다. 유형이 갱신인 기회의 경우 계약의 스테이지가 수주 성공으로 종결 또는 수주 실패로 종결로 설정되어 계약이 갱신되었는지 여부를 나타냅니다. 기회 기록의 실제 종결 날짜가 X축을 그리는 데 사용됩니다. 자세한 내용은 [Opportunity Management](#) 문서를 참조하십시오.
- 계약 테이블의 갱신 완료 날짜 필드에 지정된 날짜입니다. 갱신 성공 및 갱신 손실 막대형 차트는 갱신이 승인되거나 거부된 월을 보여줍니다.

- 손실된 계약이 있는 계약: 거부되었거나 갱신되지 않은 계약의 계약 목록입니다.
- 월별 YTD 총 계약 가치: 연간 누계의 총 계약 가치에 대한 월별 세부 항목입니다.

성공 포트폴리오 대시보드

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

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

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

Success portfolio overview



My active engagements

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

My Work

Sorted by priority and engagement's health score

Due today

Created this week

Risk and Issue

Drop in NPS Health

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

Due

Priority 2 - High

Genixify PRO-PLUS Engagement

Risk and Issue

Drop in NPS Health

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

Due

Priority 2 - High

Genixify PRO-PLUS Engagement

Risk and Issue

Risk2

Please add details for the description to this record and define next best actions or steps with your internal team.

Due: 2025-01-31

Priority 4 - Low

Genixify PRO-PLUS Engagement

Success Initiative

Adoption: Cloud X Product

Follow this Initiative to successfully adopt Cloud Product X and migrate off your

주:

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

내 활성 계약 섹션에서 다음을 볼 수 있습니다.

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

주:

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

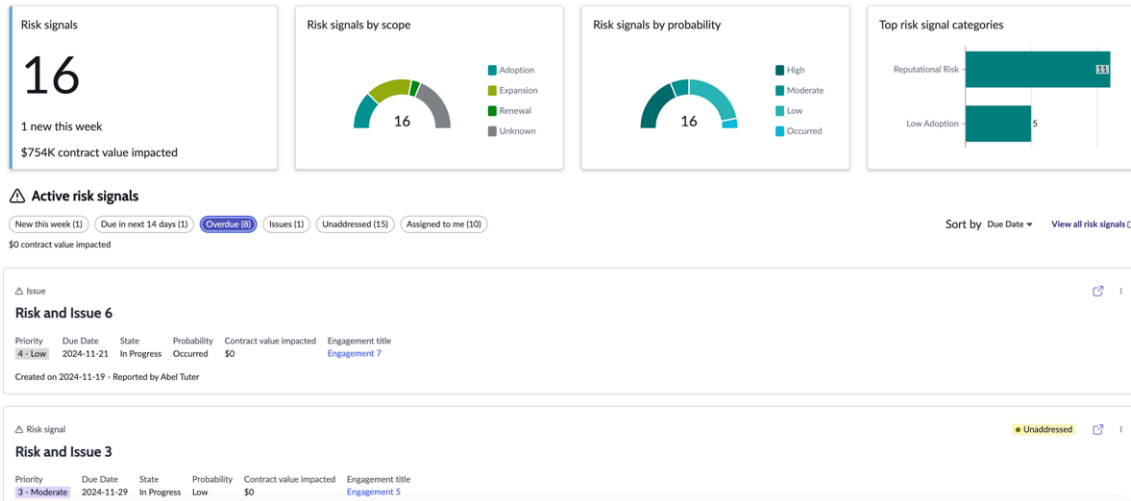
계약을 클릭하여 상세 기록 페이지로 드릴다운합니다.

위험 포트폴리오 대시보드

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

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

Active risk portfolio overview



다음과 같은 점수 카드가 표시됩니다.

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

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

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



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

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

활성 위험 신호 섹션에서 다음을 볼 수 있습니다.

- 모든 활성 위험 신호 목록입니다. 이 목록을 필터링하여 다음과 같은 특정 기준을 충족하는 위험 신호를 볼 수 있습니다.
 - 이번 주 신규
 - 기한 14일
 - 지연
 - 문제
 - 해결되지 않음
 - 나에게 할당됨

이러한 각 범주의 총 계약 값이 표시됩니다. 선택한 기준과 일치하는 각 위험 신호에 대해 영향을 받는 계약 값을 볼 수도 있습니다.

- 각 위험 신호에 대해 다음 상세 정보를 볼 수 있습니다.
 - 우선순위
 - 출산 예상일
 - 상태
 - 확률
 - 영향을 받는 계약 값
 - 약속 제목

아이콘을 클릭하여 수동으로 성공 플레이를 생성합니다.



아이콘을 클릭하여 상세 기록 페이지로 드릴다운합니다.

위험 및 문제 페이지

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

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

1. `sn_acct_lc.customer_success_agent` 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능한 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 위험 및 문제 을 클릭하고 번호 열을 클릭하여 기록을 엽니다. 에서 **위험 포트폴리오 대시보드**이 페이지로 이동할 수도 있습니다.

Drop in NPS Health Discuss Assign to me Cancel Close Create success play

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

Genixify PRO-PLUS Engagement

Contract value \$9K Stage Adoption

Go live date 2024-10-31 Next renewal date 2025-12-31

Last active touchpoint 2024-09-10 Account Genixify

Health 55

Risk occurrence 3 Last refreshed 8m ago

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

Showing 1-3 of 3

Risk signal details

Due date No data Tracking method Automated

Priority 2 - High Probability High

Risk or issue Risk Reported by System Administrator

Assigned to No data State Open

Category Reputational Risk Engagement risk definition Drop in NPS Health

Created 2025-01-08 04:00:03 Scope Adoption

Risk solutions 0 Last refreshed 8m ago

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

다음과 같은 상세 정보를 볼 수 있습니다.

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

다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

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

솔루션 관계에 대한 위험 신호 정의

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

시작하기 전에

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

프로시저

1. 모두 메뉴로 이동하여 `sn_acct_lc.risk_signal_solution_relationship.list`를 입력합니다.
2. 솔루션 관계에 대한 위험 신호 페이지에서 새로 만들기를 선택합니다.
3. 양식에서 필드를 채웁니다.

성공 케이스 양식

필드	설명
번호	기록에 대해 시스템에서 생성한 고유 번호입니다.
솔루션 테이블	여기서 선택하는 솔루션은 위험 신호와 연결됩니다. 다음 중 하나를 선택합니다. ◦ 내부 시연 ◦ 내부 시연 작업 ◦ 성공 케이스 ◦ 성공 케이스 작업
솔루션 기록	선택한 솔루션에 따라 관계가 정의되는 내부 시연 또는 성공 케이스를 선택합니다.
위험 신호 및 문제	솔루션이 연결되고 있는 위험 신호를 선택합니다.

4. 제출을 선택하여 솔루션 관계에 대한 위험 신호를 생성합니다.
이렇게 하면 위험을 추적하고 위험을 해결하기 위해 제안된 솔루션을 볼 수 있습니다.

약속 홈페이지

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

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

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

다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

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

약속 기록 페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 개요
- 건강
- 성공 **Blueprint**
- 제품 채택
- 갱신 및 확장
- 참여 계층 구조

Genixify PRO-PLUS Engagement | Last active touchpoint 2025-07-01

Overview | Health | Success blueprint | Product adoption | Renewal and expansion | Engagement hierarchy

Genixify
 Title: Genixify PRO-PLUS Engagement
 Contract value: £744,096.8958
 Stage: Adoption
 Initial go-live date: 2024-10-31
 Renewal date: 2025-12-31
 Account: Genixify

Upcoming touchpoints
 No upcoming touchpoints. There are no upcoming touchpoints.

Risk signal and issues
 New (0) | Unaddressed (7) | Overdue (0) | High priority (0) | All (7)

Short description	Due date	Priority	Probability	Risk or issue	Created
Product usage trend is declining		Low	High	Risk	2025-06-30 04:28:14
test		Low	Low	Risk	2025-07-01 00:30:21
test		Low	Very Low	Risk	2025-07-01 00:31:07
test		Low	Moderate	Risk	2025-07-01 00:31:23
Trend of using ALE is down		Low	Very High	Risk	2025-07-01 04:26:42

Showing 1-5 of 6

Work items
 New | Blocked | Overdue | Paused | Unassigned | Due soon | In progress

개요(참여)

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

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

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

이 목록을 추가로 필터링하려면 새로 만들기, 차단됨과 같은 작업 항목 필터 중 하나를 선택하여 목록의 특정 항목을 봅니다.

건강

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



표시기 섹션에서 이 참여의 상태 점수를 계산하는 데 사용되는 메트릭을 볼 수 있습니다. [상태 기준 정의](#) 문서를 참조하십시오. 각 메트릭에 대해 대상 점수, 가중치 및 갭 백분율을 지정합니다. 점수, 가중치 및 격차를 기준으로 나열된 메트릭을 정렬하려면 정렬 기준 옵션을 선택합니다.

성공 Blueprint

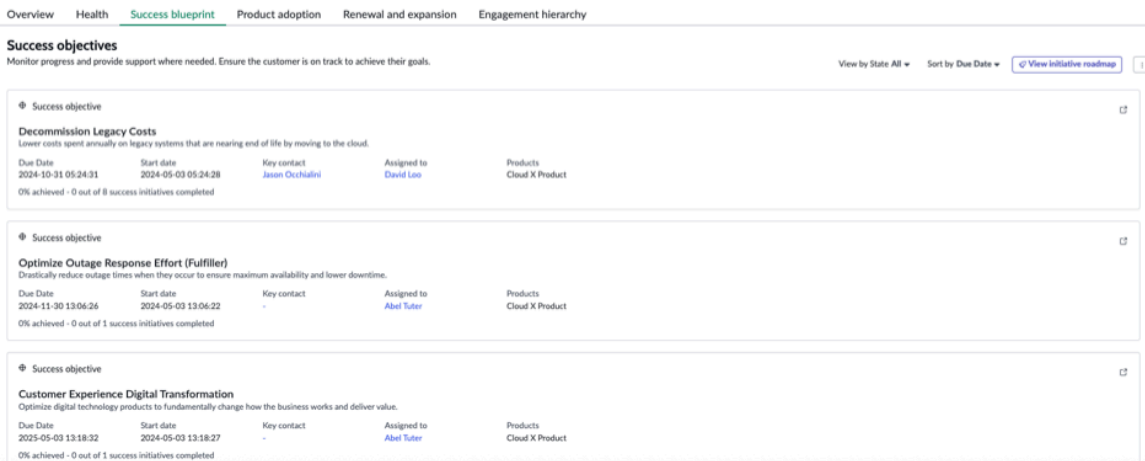
이 탭에서 이 참여와 관련된 성공 목표를 볼 수 있습니다. 기한, 시작 날짜, 주요 연락처, 할당 대상, 제품 등 각 성공 목표에 대한 개략적인 상세 정보를 볼 수 있습니다. 성공 Blueprint가 정의되지 않은 경우 **성공 Blueprint** 만들기를 선택합니다. 성공 Blueprint 생성에 대한 지침은 [성공 Blueprint 작성](#) . 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

- 정렬 기준: 목표의 기한을 기준으로 목록을 정렬할 수 있습니다.
- 상태별 보기: 드롭다운 목록에서 상태 중 하나를 선택합니다. 다음과 같을 수 있습니다.

- 모두
- 진행 중
- 일시 중지됨
- 종결됨
- 신규
- 취소됨

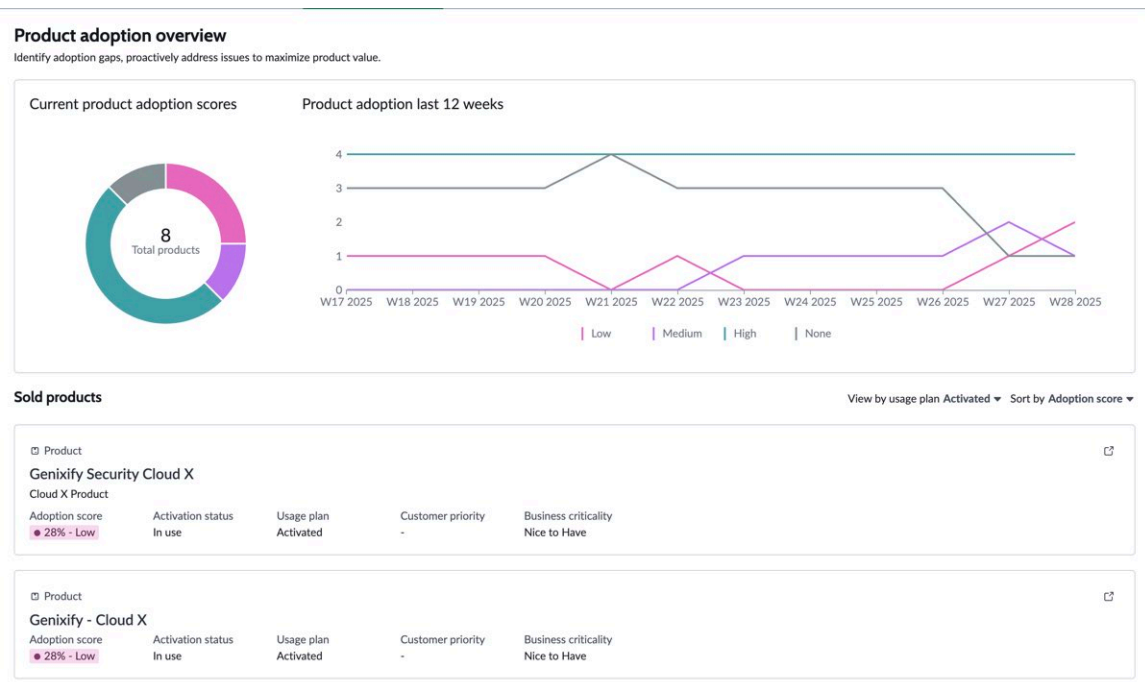
•  아이콘을 선택하여 로 [성공 목표 기록 페이지](#) 드릴다운합니다.

• 이니셔티브 로드맵 보기: 이 링크를 선택하면 계약의 현재 상태, 스테이지 및 다음 갱신 날짜를 포함한 약속 상세 정보가 포함된 성공 이니셔티브 로드맵을 볼 수 있습니다.



제품 채택

이 탭에서는 이 계약과 관련하여 적용 가능한 모든 판매된 제품에 대한 제품 채택 점수를 볼 수 있습니다. 채택 점수는 판매된 제품에 대해 구성된 계산 메트릭을 사용하여 결정됩니다. 자세한 내용은 [산출형 메트릭 데이터 소스 정의](#) 문서를 참조하십시오.



다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.

- 차트에는 지난 12주 동안의 제품 채택 점수가 주별로 분류되어 표시됩니다. 데이터 포인트 위로 마우스를 가져가면 특정 주의 각 채택 범주(낮음, 중간, 높음 및 없음) 내에서 판매된 제품의 수량을 볼 수 있습니다.
- 원형 차트는 오늘 날짜를 기준으로 현재 채택 점수 분포의 스냅샷을 보여줍니다. 총 제품을 선택하여 드릴다운하면 제품 사용량 목록을 볼 수 있습니다. 특정 제품 사용 기록으로 드릴다운할 수 있습니다.
- 이 계약과 연결된 판매된 제품 목록이 표시됩니다. [제품 사용량 기록](#) 페이지로 드릴다운하려면 선택합니다 .
 - 보기 기준: 다음과 같이 표시된 목록을 필터링할 수 있습니다.
 - 모두
 - 활성화됨
 - 계획됨
 - 계획 없음
 - 비활성화함
 - 정렬 기준: 목록을 정렬 기준으로 정렬할 수 있습니다.
 - 고객 우선순위
 - 채택 점수
 - 비즈니스 중요도
 - 정품 인증 상태

갱신 및 확장

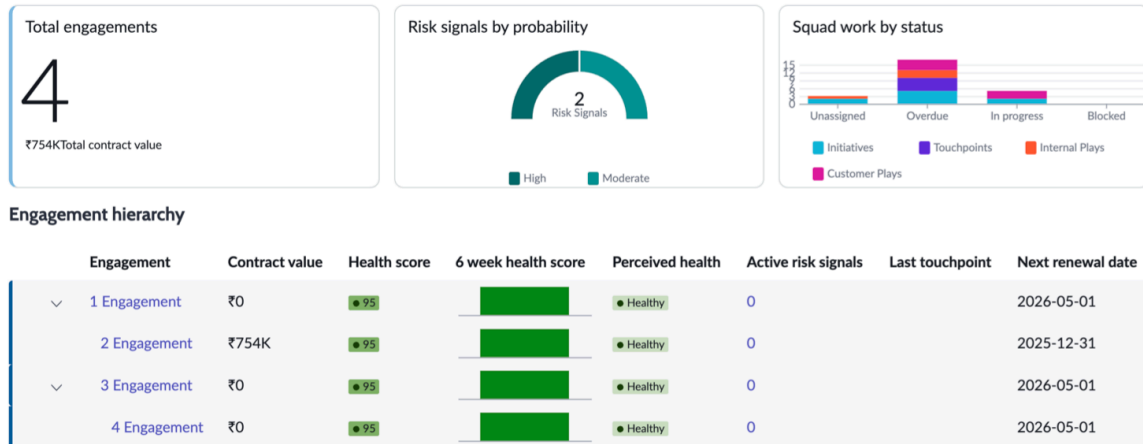
이 탭에서는 이 참여와 연결된 모든 활성 계약 목록을 볼 수 있습니다. 각 계약의 개략적인 상세 정보를 보고 링크를 선택하여 계약 페이지로 드릴다운할 수 있습니다.



참여 계층 구조

Engagement hierarchy overview

Understand your customer's engagement health by tracking its progress with related engagements.



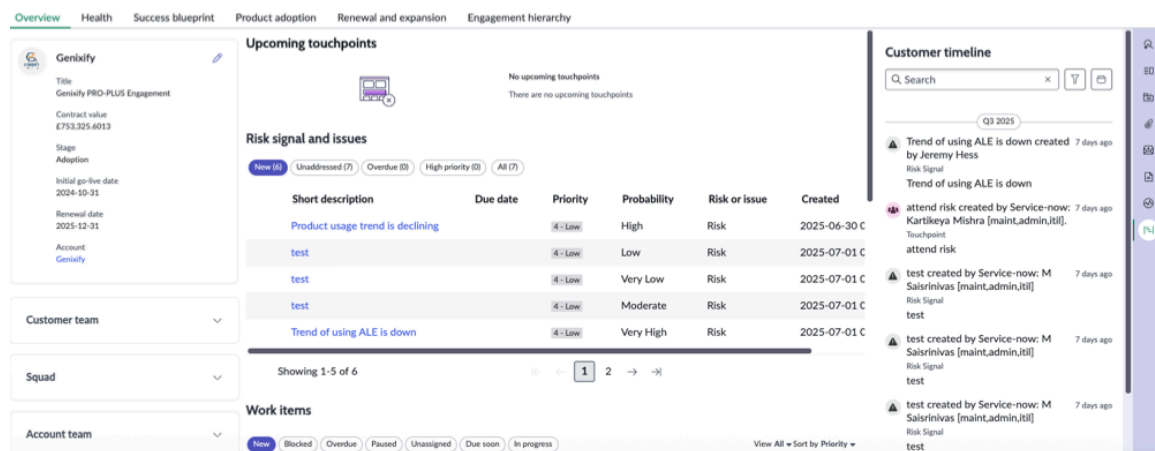
이 탭은 고객의 참여 상태에 대한 개요를 제공합니다. 이 탭은 기본적으로 표시되지 않는 조건부 탭입니다. 이 탭을 보려면 관련 참여에서 하나의 하위 참여를 사용할 수 있어야 합니다. 여기에는 다음과 같은 세부 정보가 포함됩니다.

- 총 참여: 계정과 관련된 총 참여 수와 총 계약 값을 표시합니다.
- 확률별 위험 신호: 이 계정과 연결된 위험을 표시합니다.
- 상태별 스쿼드 작업: 이 계정과 관련된 팀의 작업 상태를 표시합니다.
- 약속 계층 구조: 이 계정에 대한 활성 약속을 표시합니다. 계약에서 상위 및 하위 관계를 보여줍니다.

순환을 형성하는 모든 계층 구조는 유효한 계층 구조가 아닙니다.

고객 타임라인

고객 타임라인은 약속 기록의 모든 관련 활동을 추적하고 보여줍니다. 애플리케이션을 지원하기 위해 23개의 활동이 계약 기록에서 기본적으로 제공됩니다.



계약 기록의 활동을 구성하려면 다음 문서를 [Configure activity types for the Customer History view](#) 참조하십시오.

상황별 측면 패널 구성요소

상황별 측면 패널 구성요소에는 에이전트가 고객 문제를 조사하고 해결하는 데 사용할 수 있는 다양한 도구가 포함되어 있습니다. 약속 기록 페이지의 상황별 측면 패널에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

상황별 측면 패널의 약속 기록 페이지 탭

탭	설명
권장 작업	권장 작업 탭에는 AI 검색 기능이 포함되어 있습니다. 에이전트가 AI 검색을 사용하여 고객 문제에 대한 관련 자원 또는 해결 방법을 찾을 수 있습니다. 검색 기능은 케이스에 대한 짧은 설명의 텍스트를 기반으로 초기 검색 결과 세트를 표시합니다. 이 초기 결과 세트에는 지식 문서가 포함되어 있습니다. 에이전트는 다른 검색 키워드를 입력하여 검색을 반복할 수도 있습니다. 에이전트는 검색 결과 목록에서 다음을 수행할 수 있습니다. - 소스를 선택하여 해당 유형의 검색 결과를 확인합니다. - 검색 결과 목록을 필터링합니다. - 검색 결과 목록을 정렬합니다. - 기록 하위 탭의 전체 뷰에서 검색 결과를 엽니다. - 다음 작업을 수행합니다. - 문서 보기 및 첨부 - 전체 뷰에서 문서 읽기, 문서에 플래그 지정, 문서를 유용함 또는 유용하지 않음으로 표시 등의 다른 작업 수행 - 작업 이력 아이콘을 선택하여 성공한 작업을 봅니다. 자세한 내용은 Use AI search in Recommended Actions to resolve cases 문서를 참조하십시오. i 주: 상황별 측면 패널에서 권장 작업을 사용하기 위해서는 CSM Configurable Workspace 애플리케이션에 포함된 권장 작업 애플리케이션(sn_cs_nb_action)이 필요합니다.
활동 스트림	활동 스트림 구성요소는 케이스 기록에서 발생하는 활동 목록을 표시합니다.
관련 항목	관련 항목 탭에서는 케이스 관련 목록에 액세스할 수 있습니다. 약속 기록 페이지는 관련 목록 기능을 상황별 측면 패널에 통합합니다. 이러한 목록은 에이전트가 필요에 따라 확장 및 축소할 수 있는 아코디언 형식으로 표시됩니다. 표시기는 관련 목록에서 사용할 수 있는 기록 수를 표시합니다. 확장하면 관련 목록의 기록이 카드 형식으로 표시됩니다.
첨부 파일	첨부 파일 탭을 사용하면 케이스 관련 첨부 파일에 액세스할 수 있습니다. 에이전트는 이 탭에서 첨부 파일을 보고 다운로드할 수 있습니다.

상황별 측면 패널의 약속 기록 페이지 탭

탭	설명
이메일 템플릿	이메일 템플릿 탭에서는 사용 가능한 이메일 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 이러한 템플릿에는 에이전트가 이메일 메시지에 추가할 수 있는 필드의 기본값이 포함되어 있습니다. 이러한 기본값에는 수신자(받는 사람, 참조 및 숨은 참조 필드의 이메일 주소), 보낸 사람, 이메일 제목 및 메시지 본문에 포함할 텍스트가 포함될 수 있습니다.
템플릿	템플릿 탭에서는 에이전트가 새 기록의 필드를 자동으로 채울 수 있는 양식 템플릿에 액세스할 수 있습니다. 에이전트는 인시던트 또는 변경과 같은 기록을 만들 때 템플릿을 수동으로 적용할 수 있습니다.
기록 정보	기록 정보 탭에는 약속 기록의 개요가 표시됩니다.
고객 타임라인	고객 타임라인 탭에는 약속 기록 활동이 시각적으로 표시됩니다.

성공 목표 기록 페이지

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

이 페이지를 보려면 다음 단계를 수행합니다.

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

이 페이지에는 다음 섹션이 포함되어 있습니다.

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

기본 성공 결과 기록 페이지

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

계약에 대한 성공 Blueprint를 만들 때 각 목표에 대한 성공 목표와 결과를 정의할 수 있습니다. 자세한 내용은 [성공 Blueprint 작성](#) 문서를 참조하십시오. 약속 기록 페이지에서 탐색하거나 다음 단계에 따라 이 페이지를 볼 수 있습니다.

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

이 페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 상세 정보: 필드에 대한 자세한 설명은 을 참조하십시오 [기본 성공 결과 생성](#) .
- 성공 이니셔티브: 이 결과와 연결된 성공 이니셔티브 목록을 표시합니다.
- 승인자: 이 결과의 승인자 목록을 표시합니다.
- 위험 신호 및 문제: 이 결과와 관련된 위험 신호 또는 문제를 나열합니다.

제품 사용량 및 역량 데이터 보기

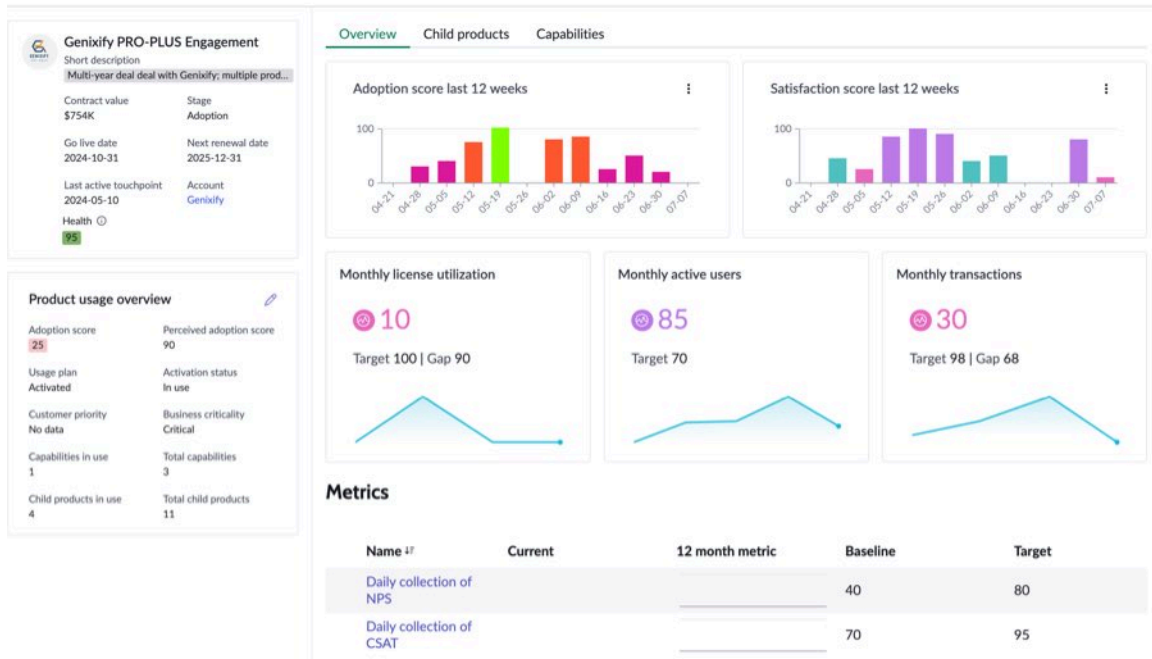
일정 기간 동안 판매된 특정 제품에 대한 제품 사용량 및 역량 데이터를 봅니다.

제품 사용량 데이터는 고객이 제품과 상호 작용하는 방식에 대한 인사이트를 제공합니다. 여기에는 제품이 얼마나 효과적으로 채택되고 사용되고 있는지 이해하는 데 도움이 되는 다양한 메트릭과 데이터 요소가 포함됩니다. 이 데이터는 고객 성공 관리자가 데이터를 분석하고 개선 영역을 식별하며 정보에 입각한 결정을 내리는 데 도움이 됩니다. 이 페이지에 표시되는 데이터는 DEC 인사이트 시각화 테이블을 사용하여 구성됩니다. 자세한 내용은 [DCE 시각화 구성](#) 문서를 참조하십시오.

1. `sn_acct_lc.customer_success_agent` 역할을 가진 사용자로 로그인합니다.
2. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능한 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
3. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 참여 을 클릭하고 번호 열을 선택하여 약속 기록을 엽니다.
4. 제품 채택 탭으로 이동합니다. 판매된 제품 목록에서 계약을 선택하고 제품 사용량 페이지로 이동하도록 선택합니다  .

이 페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 개요
- 하위 제품
- 역량



개요 탭에는 다음 메트릭에 대한 주간 세부 항목 데이터가 표시됩니다.

- 지난 12주 동안의 채택 점수
- 지난 12주간 만족도 점수
- 해당 월에 사용된 라이선스 수
- 월간 활성 사용자 수
- 월별 트랜잭션 수

메트릭 섹션에는 제품 사용량에 기여하는 모든 보조 메트릭이 나열됩니다.

하위 제품 탭에는 상위 판매 제품과 연결된 모든 하위 제품 목록이 표시됩니다. 하위 제품 링크를 클릭하면 해당 제품의 사용량 데이터를 드릴다운하고 볼 수 있습니다.

역량 탭에는 선택한 판매된 제품과 연결된 모든 역량 목록이 표시됩니다. 이름을 클릭하여 역량 사용량 페이지로 드릴다운합니다.



이 페이지에는 지난 12주 동안의 역량 채택 점수가 표시됩니다. 사용량 데이터를 제공하는 메트릭도 표시됩니다.

고객 서비스 포털에서 고객 성공 케이스 보기

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

시작하기 전에

필요한 역할: 관리자

- sn_acct_lc.customer_success_agent
- sn_acct_lc.customer_success_customer
- sn_customerservice.customer_case_manager

프로시저

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

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

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

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

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

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

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

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

로그인한 사용자에게 할당된 모든 점점이 목록에 표시됩니다.

i 주:

서비스 포털에서 무언가를 검색하면 검색 결과가 성공 케이스, 성공 케이스 작업, 성공 이니셔티브 및 점점과 같은 별도의 소스에 표시됩니다.

3. 목록에서 모든 성공 이니셔티브를 선택합니다.
선택한 계정과 관련된 모든 성공 이니셔티브가 표시됩니다.
4. 목록에서 성공 이니셔티브를 선택합니다.

i 주:

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

각 케이스에 대해 다음과 같은 상세 정보가 표시됩니다.

- 케이스 번호, 상태, 계정, 제목, 기한, 남은 일 등 케이스에 대한 기본 정보를 제공하는 헤더 섹션입니다.
 - 작업을 선택하여 성공 케이스 작업, 활동 및 첨부 파일과 같은 추가 정보를 봅니다.
 - 왼쪽 섹션에서는 다음과 같은 상세 정보를 제공합니다.
 - 일반 지침: 짧은 설명과 자세한 케이스 설명을 제공합니다.
 - 제품 정보: 제품 정보를 표시합니다.
 - 공유된 문서: 나와 공유된 지식 문서를 표시합니다. 문서 링크를 선택하여 상세 정보를 봅니다.
5. 목록의 모든 성공 케이스를 선택합니다.
선택한 계정과 관련된 모든 성공 케이스가 표시됩니다.
케이스 작업과 관련된 모든 활동이 표시됩니다.
 6. 목록의 모든 점점을 선택합니다.
선택한 계정과 관련된 모든 점점이 표시됩니다.
케이스 작업과 관련된 모든 활동이 표시됩니다.

점점 홈페이지

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

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

Weekly Check-In

다음 옵션을 사용할 수 있습니다.

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

점점이 삭제되면 점점의 연결된 모든 회의가 삭제됩니다.

점점 홈페이지에는 다음 탭이 포함되어 있습니다.

- 회의
- 이메일
- 성공 작업

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

회의

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

필드	설명
회의 제목	회의에 대한 설명을 입력합니다.
상태	다음과 같을 수 있습니다. • 초안: 새로 만든 회의가 초안 상태입니다. 상태가 예약됨으로 업데이트될 때까지 이 상태로 유지됩니다. 상태가 업데이트되면 초대 대상자, 회의 주기, 위치 및 기타 정보를 추가할 수 있습니다. • 예약됨: 예약된 상태의 회의가 특정 날짜 및 시간에 초대 대상자 목록과 함께 설정됩니다. 예약된 회의는 되풀이 회의 또는 일회성 회의일 수 있습니다. • 완료됨: 이미 완료된 회의입니다. 이 상태의 회의는 필요한 경우 저장하거나 기록할 수 있습니다.
회의 유형	이 필드는 상태가 예약됨으로 설정된 경우에만 나타납니다. 다음과 같을 수 있습니다. • 임시 • 주간 상태 • QBR • 갱신
시작 날짜 및 시간	회의를 예약할 시작 날짜와 시간을 입력합니다. 시작 날짜는 종료 날짜보다 이전이어야 합니다.
종료 날짜 및 시간	회의의 종료 날짜 및 시간을 입력합니다. • 회의 기간은 24시간을 초과할 수 없습니다. • 반복 기간 날짜는 종료 날짜보다 나중이어야 합니다.
초대 대상자	드롭다운 목록에서 회의에 초대받은 사람을 선택합니다.
보조	회의 주기를 지정합니다. 다음과 같을 수 있습니다. • 일주일에 두 번 • 매일 • 월별 • 분기별 • 주별
반복 기간	이 필드는 케이던스 필드에서 값을 선택한 경우에만 나타납니다. 회의 주기를 반복할 날짜를 지정합니다. i 주: 기본적으로 연속 회의를 최대 365일 동안 설정할 수 있습니다. <code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code> 시스템 속성에서 이 값을 수정할 수 있습니다.
가상 회의	가상 회의를 사용하려면 이 확인란을 선택합니다.

필드	설명
비디오 소프트웨어	목록에서 가상 회의 제공업체(예: Zoom Google Meet)를 선택합니다.
회의 링크	비디오 소프트웨어 필드에서 선택하면 Zoom 이 필드가 자동으로 채워집니다. 설정 및 구성에 Zoom대한 자세한 내용은 을 참조하십시오 점점 회의 요약 을 생성하도록 구성 Zoom.
위치	드롭다운 목록에서 하나 이상의 위치를 선택합니다.
어젠다	회의 어젠다를 입력합니다.
내부 메모	회의에 대한 내부 메모를 입력합니다.
첨부 파일	파일 추가를 선택하여 회의 초대와 함께 하나 이상의 첨부 파일을 업로드합니다.

만들기를 선택하여 회의를 저장하고 생성합니다. 예약된 회의가 회의 페이지에 표시됩니다. 회의에 초대받은 모든 사람에게 이메일 초대가 전송됩니다. 지정한 케이션스에 따라 예약된 일련의 회의가 회의 페이지에 나타납니다.

주:

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

다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

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



중요사항:

릴리스의 Yokohama 점점 테이블이 다음과 같이 변경되었습니다.

테이블 이름	필드 이름	상태
회의 상세 정보 (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	회의 암호	추가됨
가상 회의 상세 정보 (sn_meeting_mgmt_virtual_meeting_details)	- 회의 인스턴스 ID - 회의 실제 시작 날짜	추가됨
회의 상세 정보 (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	- 회의 링크 - 회의 암호	사용하지 않음

회의 필드 마이그레이션 스크립트를 실행하여 가상 회의 상세 정보 테이블에서 회의 상세 정보 테이블로 회의 ID, 회의 링크 및 회의 암호 필드 데이터를 마이그레이션합니다.

이메일

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

다음은 수행할 수 있습니다.

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

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

성공 작업

이 점점과 관련된 성공 작업을 볼 수 있습니다.

1. 새로 만들기를 선택하여 이 점점에 대한 새 성공 작업을 생성합니다. 새 성공 작업 생성 페이지가 표시됩니다. 자세한 내용은 <성공 케이스 작업>***을 참조하여 링크 ***를 추가합니다.
2. 이 페이지의 세부 정보를 입력하고 저장을 선택합니다. 새로 만든 성공 작업이 ## ## 페이지에 나타납니다.

접점 플래너

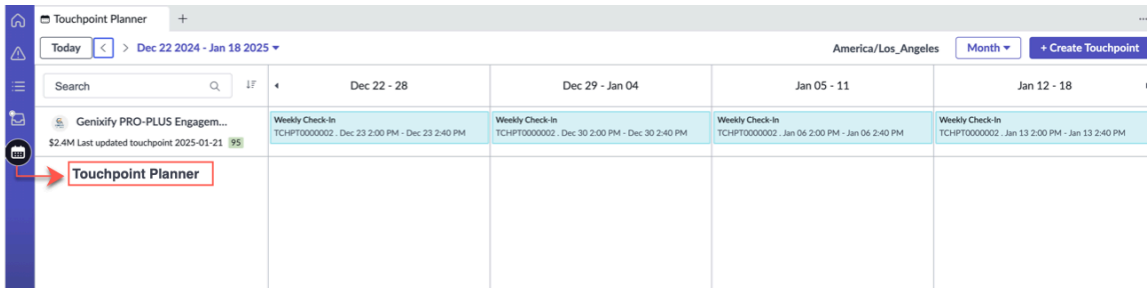
접점 플래너는 고객 성공 관리자와 연결된 모든 계정에서 다양한 접점의 달력 뷰를 보여줍니다.

i 주:

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

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

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



다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다.

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

접점 회의 요약을 생성하도록 구성 **Zoom**

Zoom 스포크 통합 및 양방향 웹 후크를 설정하여 가상 접점 회의에 대한 요약 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`

프로시저

1. 스포크를 Zoom 구성하려면 [Zoom 스포크 설정](#)에 나열된 단계를 따릅니다.
연결을 위해 Zoom 토큰이 생성됩니다.
2. 다음으로 이동 모두 > 시스템 속성, 속성을 편집하고
`sn_acct_lc.zoom_integration_user_id` 이름 필드에 계정 사용자 ID를 Zoom 지정합니다.

이러한 단계를 수행하면 점점 회의를 생성할 때 회의 링크를 생성할 Zoom 수 있습니다.

3. 다음으로 이동 모두 > **Zoom** 스포크 > **Zoom** 웹후크 확인 을 클릭하고 새로 만들기를 선택합니다.

4. 다음 상세 정보를 입력합니다.

- 이름: 웹후크 확인 기록을 식별하는 고유 이름입니다. 예를 들어 스포크 웹후크 확인입니다 Zoom .
- 비밀 토큰: 계정에 있는 Zoom 앱의 비밀 토큰입니다.

5. 마켓플레이스에 Zoom 로그인하고 일반 앱을 열고 접근 > 이벤트 구독.

6. 회의 요약이 완료된 이벤트를 추가하고 이벤트 알림 엔드포인트 **URL**을 지정합니다.

다음 단계는 에서 발생하는 Zoom이벤트를 추적하기 위해 웹후크를 Zoom 등록 ServiceNow 하는 것입니다.

7. 인스턴스에서 ServiceNow 다음으로 이동합니다. 모두 > **Zoom** 스포크 > **Zoom** 웹후크 레지스트리.

8. 새로 만들기를 선택합니다.

9. 양식의 필드에 내용을 입력합니다.

필드	설명
트리거 유형	Zoom 하위 플로우를 트리거하는 이벤트의 유형입니다. 목록에서 Summary Completed 를 선택합니다.
비밀 토큰	이벤트 알림을 확인하는 데 사용되는 계정의 비밀 토큰 Zoom 입니다.
하위 플로우 이름	지정된 조건이 충족될 때 트리거되는 하위 플로우입니다. Zoom 회의 처리 하위 플로우를 선택합니다.
입력	웹후크 레지스트리에 대한 입력입니다. 목록에서 다음 필드를 선택합니다.

필드	설명
	○ 계정 ID ○ 이벤트 ○ 이벤트 TS ○ 객체
트리거 객체	Zoom 하위 플로우를 트리거하는 데 사용되는 객체입니다. 목록에서 회의를 선택합니다.
이름	웹훅 레지스트리의 이름입니다.

웹훅 구성에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 .

결과

이러한 단계가 완료되면 를 사용하여 Zoom생성된 점점 회의에 대한 회의 요약을 생성할 수 있습니다.

회의 요약 **Zoom** 생성

를 사용하여 Zoom수행되는 가상 회의에 대한 회의 요약을 생성합니다.

시작하기 전에

필요한 역할: sn_acct_lc.customer_success_application_admin

프로시저

1. 다음으로 이동 작업 공간 > **CSM** 및 **FSM** 구성 가능 작업 공간 을 클릭하고 목록 아이콘을 선택합니다.
2. 다음으로 이동 고객 성공 > 모든 점점.
3. 가상 회의를 생성할 점점을 엽니다.
4. 섹션에 설명된 **회의** 단계에 따라 회의를 예약합니다 Zoom .
회의 요약은 회의 상태가 예약됨으로 설정된 경우에만 생성할 수 있습니다.
5. 미팅이 시작되면 **AI** 컴패니언 을 선택하여 미팅 요약 생성을 시작합니다.
회의 요약이 캡처되어 가상 회의 세부 사항 테이블에 저장됩니다.

i 주:

- 예약된 각 회의에 대해 회의 요약이 생성됩니다.
- ■ 예정된 시작 날짜와 종료 날짜 사이에 회의가 발생하면 해당 회의에 대해 요약이 별도로 캡처됩니다.
- 예정된 날짜 및 시간 이외의 시간에 회의가 발생하는 경우, 회의 상세 정보가 상위 기록에 캡처됩니다.
- 반복되는 회의의 경우 모든 발생에 대한 요약이 상위 기록 아래에 그룹화됩니다.
- 가상 회의 세부 정보 기록에는 각 하위 회의 요약이 포함되어 있습니다.

6. 요약을 보려면 다음으로 이동합니다. 모두 > 점점 > 회의 > 모두.

7. 번호 링크를 선택하여 회의 상세 정보 페이지를 열고 회의 요약 관련 목록으로 이동합니다.

i 주:

상위 기록을 선택하면 모든 하위 기록의 회의 요약 목록이 표시됩니다.

8. 회의 실제 시작 날짜 링크를 선택합니다.

회의 요약이 가상 회의 상세 정보 페이지에 표시됩니다. 플러그인이 Telecommunications, Media and Technology(TMT)용 Now Assist 설치되어 있으면 회의 기록에 다음 필드가 채워집니다.

- 감정
- 내부 메모
- 외부 메모

고객 성공 기록의 관련 항목 구성요소

관련 항목 구성요소는 참여, 점점, 고객 시연 및 내부 시연과 연결된 관련 목록에 대한 액세스를 제공합니다

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

Related Items		
Appointments	0	▼
Emails	0	▼
Blocked by	0	▼
Success Objectives	4	▼
Success Outcomes	11	▼
Success Initiatives	13	▼
Customer Plays	6	▼
Success Tasks	1	▼
Risk Signal and Issues	4	▼
Implementation Records	3	▼
Internal Plays	3	▼
Related Knowledge	0	▼

관련 목록에는 다음과 같은 작업이 포함됩니다.

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

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

i 주:

관련 항목은 com.snc.platform_document_management 플러그인을 설치한 경우에만 표시됩니다.

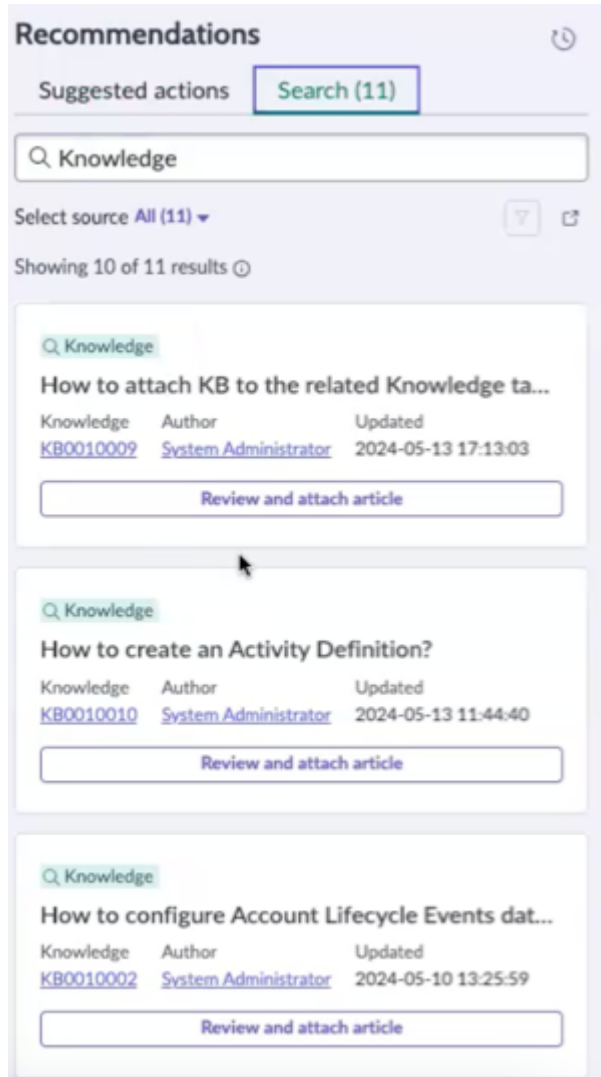
권장 작업에 AI 검색 사용

권장 작업과 AI 검색을 사용하여 컨텍스트를 생성하고 관련 기록을 검색합니다.

i 주:

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

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



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

다음에 대해 검색을 사용할 수 있습니다.

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

AI 검색을 활성화하고 검색 컨텍스트를 생성하는 방법에 대한 자세한 내용은 문서를 참조하십시오 [Configuring AI search in Recommended Actions](#).

고객 성공 관리 참조

참조 주제는 애플리케이션에 대한 고객 성공 관리 추가 정보를 제공합니다.



중요사항:

계정 수명주기 이벤트의 이름이 취리히로 고객 성공 관리 변경되었습니다.

이 섹션에서는 데이터 모델, 설치된 구성요소 및 도메인 분리 정보에 대한 정보를 다룹니다.

도메인 분리 및 고객 성공 관리

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

지원 수준: 기본

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

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

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

고객 성공 관리 개요

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

고객 성공 관리에서 도메인 분리가 작동하는 방식

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

고객 성공 관리의 도메인 분리 설정

의 고객 성공 관리 도메인 분리를 사용하려면 도메인 분리 플러그인이 필요하며 `csm_auto_account_domain_generation` 도메인 분리 속성을 활성화해야 합니다. 도메인 분리 설정에 대한 자세한 내용은 다음 문서를 참조하십시오 [Domain separation and Customer Service Management](#).

도메인 분리 테이블

- 계정 온보딩 케이스 [sn_acct_lc_onb_case]
- 데이터 임포트 작업 [sn_ti_core_imp_task]
- 온보딩 작업 [sn_ti_core_task]
- 참여 [sn_acct_lc_engagement]
- 성공 목표 [sn_acct_lc_success_objective]
- 성공 결과 [sn_acct_lc_success_outcome]
- 성공 이니셔티브 [sn_acct_lc_success_initiative]
- 고객 플레이 [sn_acct_lc_success_case]
- 성공 작업 [sn_acct_lc_success_task]
- 접점 [sn_acct_lc_touchpoint]
- 내부 시연 [sn_acct_lc_internal_play]
- 내부 시연 작업 [sn_acct_lc_internal_play_task]
- 위험 신호 및 문제(sn_acct_lc_risk_signal_issue)
- 구현 기록(sn_acct_lc_implementation_record)
- 위험 솔루션(sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship)
- 약속 상태 정의(sn_acct_lc_eng_hlt_def)
- 상태 메트릭 구성(sn_acct_lc_eng_hlt_mtr_config)
- 약속 위험 정의(sn_acct_lc_eng_risk_def)
- 위험 임계치 무효화(sn_acct_lc_risk_threshold_override)
- 위험 발생(sn_acct_lc_risk_occurrence)
- 데이터 소스(sn_data_ctx_engine_src)
- 컨텍스트 엔진 매핑(sn_data_ctx_engine_map)
- 컨텍스트(sn_data_ctx_engine_ctx)
- 컨텍스트 엔진 데이터(sn_data_ctx_engine_data)
- 세그먼트(sn_data_ctx_engine_brkdown_seg)
- 세그먼트 구성(sn_data_ctx_engine_seg_conf)
- DCE 인사이트(sn_data_ctx_engine_insight)
- DCE 인사이트 항목(sn_data_ctx_engine_insight_item)
- DCE 시각화(sn_data_ctx_engine_visualization)
- DCE 시각화 M2M(sn_data_ctx_engine_visualization_m2m)
- 제품 역량(sn_prod_cap_core_prod_cap)
- 제품 역량 맵(sn_prod_cap_core_prod_cap_map)
- 역량 관계 맵(sn_prod_cap_core_cap_rel_map)
- 제품 사용량(sn_prod_cap_core_prod_usage)
- 제품 역량 사용량(sn_prod_cap_core_prod_cap_usage)

관련 정보

[서비스 제공자용 도메인 분리](#)

고객 성공 관리 역할

와 함께 고객 성공 관리추가되는 역할 .

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
sn_ti_core.삭제	기술 케이스 테이블 및 고객 성공 선택 기록에 대한 삭제 액세스 권한에 대한 역할입니다.		
sn_ti_core.admin	기술 케이스 테이블 및 고객 성공 선택 기록에 대한 관리자 액세스 권한입니다.		
sn_acct_lc.customer_success_viewer	성공 뷰어 역할을 통해 권한 있는 사용자는 참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 내부 시연, 고객 시연, 점점 및 고객 성공 내의 모든 관련 작업을 볼 수 있습니다.		
sn_acct_lc.customer_success_agent	참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 내부 시연, 고객 시연, 점점 및 고객 성공 내의 모든 관련 작업에 대한 읽기, 생성 및 업데이트 액세스를 활성화합니다.		고객 성공 관리자
sn_acct_lc.customer_success_application_admin	참여, 목표, 결과, 이니셔티브, 내부 시연, 고객 시연, 점점 및 고객 성공 내의 모든 관련 작업에 대한 읽기, 생성 및 업데이트 액세스를 활성화합니다.		
sn_acct_lc.success_play_admin	워크플로우 정의 기록에 대한 생성, 업데이트 및 삭제 액세스와 고객 성공 내 엔터티에 대한 읽기, 쓰기 및 업데이트 액세스를 활성화합니다.		
sn_acct_lc.customer_success_customer	제공자로서의 고객 성공 팀 구성원과		

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
	상호작용하기 위한 고객 역할입니다.		
sn_acct_lc.engagement_admin	참여 (sn_acct_lc_engagement) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read	
sn_acct_lc.success_objective_admin	성공 목표 (sn_acct_lc_success_objective) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc. 성공_목표_쓰기 • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.success_objective_read	
sn_acct_lc.success_outcome_admin	성공 결과 (sn_acct_lc_success_outcome) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc. 성공_결과_쓰기 • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.success_outcome_read	
sn_acct_lc.success_initiative_admin	성공 이니셔티브 (sn_acct_lc_success_initiative) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_initiative_write • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.success_initiative_read	
sn_acct_lc.success_case_admin	성공 사례 (sn_acct_lc_success_case) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.success_case_read	
sn_acct_lc.touchpoint_admin	접점 (sn_acct_lc_touchpoint) 테이블에 대한 관리자 액세스	• sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.touchpoint_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read	
sn_acct_lc.success_task_admin	성공 작업 (sn_acct_lc_success_task) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.success_task_write • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.success_task_read	
sn_acct_lc.internal_play_admin	내부 시연 (sn_acct_lc_internal_play) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.internal_play_write • sn_acct_lc.internal_play_delete • sn_acct_lc.internal_play_read	

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	내부 세션 작업 (sn_acct_lc.internal_play_task) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.internal_play_task_write • sn_acct_lc.internal_play_task_delete • sn_acct_lc.internal_play_task_read	
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	위험 신호 (sn_acct_lc.risk_signal_issue) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• 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	규칙 성공 정의 (sn_acct_lc_definition_record) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.definition_record_write • sn_acct_lc.definition_record_delete • sn_acct_lc.definition_record_read	
sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin	성공 알림 (success_launcher_notifier (성공 시작 관리자 알림) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• 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	위험 문제 솔루션 (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• 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	스쿼드 구성원 (sn_acct_lc_squad_member) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.squad_member_read	
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	참여 계약 (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship) 테이블에 대한 관리자 액세스 권한입니다.	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read	
sn_ti_core_ale_choice	읽기/보고서 뷰	sn_ti_core_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.	
sn_ti_core_ale_choice	생성/쓰기	역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다 sn_ti_core_write	
sn_ti_core_ale_choice	삭제	sn_ti_core_delete 역할에 대한 삭제	

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
		액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_engagement	삭제	sn_acct_lc.engagement_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공	
sn_acct_lc_success_objective	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_objective_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_objective	생성/쓰기	sn_acct_lc.success_objective_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_objective	삭제	sn_acct_lc.success_objective_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_outcome	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_outcome_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_outcome	생성/쓰기	sn_acct_lc.success_outcome_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_outcome	삭제	sn_acct_lc.success_outcome_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공	
sn_acct_lc_success_initiative	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_initiative_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_initiative	생성/쓰기	sn_acct_lc.success_initiative_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_initiative	삭제	sn_acct_lc.success_initiative_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_case	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_case_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_case	생성/쓰기	sn_acct_lc.success_case_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
sn_acct_lc_success_case	삭제	sn_acct_lc.success_case_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공	
sn_acct_lc_touchpoint	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.touchpoint_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_touchpoint	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.touchpoint_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_touchpoint	삭제	sn_acct_lc.touchpoint_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_task	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.success_task_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_task	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.success_task_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_task	삭제	sn_acct_lc.success_task_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_internal_play	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.internal_play_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_internal_play	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.internal_play_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_internal_play	삭제	sn_acct_lc.internal_play_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_internal_play	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.internal_play_task_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_internal_play	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.internal_play_task_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
sn_acct_lc_internal_playback	삭제	sn_acct_lc.internal_playback_task_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_risk_signal_issue_read	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.risk_signal_issue_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_risk_signal_issue_write	생성/쓰기	sn_acct_lc.risk_signal_issue_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_risk_signal_issue_delete	삭제	sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공	
sn_acct_lc_definition_record_read	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.definition_record_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_definition_record_write	생성/쓰기	sn_acct_lc.definition_record_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_definition_record_delete	삭제	sn_acct_lc.definition_record_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공	
sn_acct_lc_success_launcher_notifier_read	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_launcher_notifier_write	생성/쓰기	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_success_launcher_notifier_delete	삭제	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship_read	읽기/보고서 뷰	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship_write	생성/쓰기	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship_delete	삭제	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete 역할에 대한 삭제	

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
		액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_squad_member_read	읽기/ 보고서 뷰	sn_acct_lc.squad_member_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_squad_member_write	생성/ 쓰기	sn_acct_lc.squad_member_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_squad_member_delete	삭제	sn_acct_lc.squad_member_delete 역할에 대한 삭제 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship_read	읽기/ 보고서 뷰	risk_signal_solution_relationship_read 역할에 대한 읽기 및 보고서 보기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship_write	생성/ 쓰기	risk_signal_solution_relationship_write 역할에 대한 생성 및 쓰기 액세스 권한을 제공합니다.	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship_delete	삭제	risk_signal_solution_relationship_delete 역할에 대한 삭제 액세스 제공	
sn_acct_lc_data_validation_assist_create	생성	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_create인 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 생성 액세스 활성화	
sn_acct_lc_data_validation_assist_read	읽기	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_read인 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 읽기 권한을 활성화합니다.	
sn_acct_lc_data_validation_assist_report_view	report view	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_read인 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서 기록에 대한 report_view 액세스 활성화	
sn_acct_lc_data_validation_assist_admin	삭제	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_admin인 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist에서	

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
		기록에 대한 쓰기 액세스 활성화	
sn_acct_lc_data_validation_assist	쓰기	역할이 sn_acct_lc.data_validation_assist_write인 사용자에 대해 sn_acct_lc_data_validation_assist의 기록에 대한 쓰기 권한을 활성화합니다.	
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	읽기	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case에서 days_remaining 읽기를 활성화합니다.	
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	읽기	역할 (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.customer)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case의 go_live_date 읽기를 활성화합니다.	
sn_acct_lc_onb_case.제품	읽기	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case의 제품에 대해 읽기를 활성화합니다.	
sn_acct_lc_onb_case.스테이지	읽기	역할 (sn_customerservice.customer, sn_acct_lc.agent)이 있는 사용자에 대해 sn_acct_lc_onb_case의 스테이지에 대해 읽기를 활성화합니다.	
sn_ti_core_task.due_date	읽기	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task에서 due_date 읽기를 활성화합니다.	
sn_ti_core_task.days_remaining	읽기	역할 (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task의 days_remaining 읽기를 활성화합니다.	
sn_ti_core_task.진행률	읽기	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이	

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
		있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task에서 진행률을 위해 읽기를 활성화합니다.	
sn_ti_core_task.회사	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task의 회사에 대해 읽기를 활성화합니다.	
sn_ti_core_task.우선순위	읽음	역할 (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read)이 있는 사용자에 대해 sn_ti_core_task 우선순위에서 읽기를 활성화합니다.	
import_builder	생성	역할 import_builder_create 있는 사용자에 대해 import_builder에서 기록에 대한 작성 권한을 활성화합니다.	
import_builder	쓰기	역할 import_builder_write 있는 사용자에 대해 import_builder의 기록에 대한 쓰기 권한을 활성화합니다.	
import_builder	읽음	역할 import_builder_read 있는 사용자에 대해 import_builder의 기록에 대한 읽기 권한을 활성화합니다.	
sn_acct_lc.agent	고객 온보딩부터 계정 운영개시(Go-Live)까지 엔드 투 엔드 워크플로우를 담당합니다.	• sn_acct_lc.customer_success_viewer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write	온보딩 관리자
관리자	플레이북, 케이스 유형, 이메일, 변환 맵 및 기타 필요한 구성요소 구성을 담당합니다.		ServiceNow 관리자/개발자
sn_customerservice.customer_care_admin	온보딩 프로세스와 관련된 고객 팀 관리를		온보딩 연락처(고객)

역할 이름	설명	포함하는 역할	가상 사용자
	담당하는 기본 고객 연락처입니다.		
sn_customerservice.customer_manager	고객의 ServiceNow 인스턴스 관리 및 애플리케이션 설정을 담당합니다 서비스 브리지 .		ServiceNow 관리자/개발자(고객)
sn_customerservice.customer	이러한 정보 및 위치와 같은 필요한 정보를 제공해야 합니다. 데이터가 제공자 조직에서 요구하는 형식을 충족하는지 확인합니다.		기초 데이터 SME(주제 전문가)
sn_acct_lc.success_manager	성공 관리자(CSM)는 고객 성공 에이전트 팀을 감독하여 기업 고객이 제공자의 제품을 사용하여 목표를 달성하는지 확인합니다. 강력한 관계를 구축하고, '성공 결과'를 향한 진행 상황을 모니터링하고, 고객 목표를 실행 가능한 전략과 연계하여 만족도, 유지 및 성장을 주도합니다.		고객 성공 이사

고객 성공 관리 책임

와 함께 고객 성공 관리추가된 책임 .

책임	설명
관계 관리자	고객과의 지속적인 전략적 관계를 유지합니다. 가치 제공, 이해 관계자 조정 및 장기적인 만족도를 확인합니다.
에스컬레이션 관리자	고위험 문제 또는 서비스 중단의 해결을 조정합니다. 에스컬레이션 중에 가시성과 시기적절한 해결을 확인합니다.
서비스 제공 관리자	일관된 서비스 제공을 감독합니다. 서비스 품질과 SLA 성과를 추적하고 팀 간의 지속적인 조정을 관리합니다.
구현 전문가	범위가 지정된 ServiceNow 구현의 실행을 감독합니다. 구성이 고객의 요구와 타임라인을 충족하는지 확인합니다.
제품 전문가	특정 ServiceNow 제품 또는 모듈의 전문가입니다. 제품 역량에 맞춘 구성 지침 및 채택 베스트 프랙티스를 제공합니다.

책임	설명
고객 지원 전문가	온보딩 및 지원 이니셔티브를 통해 고객을 안내합니다. 최종 사용자가 제품을 효과적으로 채택할 수 있도록 교육되고 장비를 갖추었는지 확인합니다.
솔루션 컨설턴트	비즈니스 요구 사항을 확장 가능한 ServiceNow 솔루션으로 변환합니다. 사전 판매, 구현 및 확장 단계에서 공동 작업합니다.
플랫폼 설계자	대상 ServiceNow 아키텍처를 설계합니다. 플랫폼 설정이 확장 가능하고 안전하며 장기적인 비즈니스 요구에 부합하는지 확인합니다.
프로세스 소유자	특정 비즈니스 프로세스(예: 인시던트, 변경)에 대한 책임이 있습니다. KPI를 정의하고, 개선을 주도하며, 프로세스 성숙도를 확인합니다.
고객 임원	고객 측의 전략적 의사 결정자입니다. 고객의 비즈니스 목표를 ServiceNow 채택 전략에 맞춥니다.
고객 정보 책임자(CIO)	경영진급 후원자로서, ServiceNow 이니셔티브를 고객의 광범위한 IT 및 디지털 전략에 맞출 책임이 있습니다.

고객 성공 관리 테이블

이 섹션에는 테이블이 포함되어 있습니다 고객 성공 관리 .

테이블	설명
계약	제공자로서 기업 고객(계정)에 가치를 제공하는 것은 '일회성' 이벤트가 아니라 수명주기 동안 내부 및 외부의 여러 활동이 있는 여정입니다.
성공 목표	성공 목표는 제공자가 기업 고객에게 판매한 가치를 나타냅니다. 이 값은 하나 이상의 제품에 대해 정의할 수 있습니다.
성공 결과	성공 결과는 성공 목표의 측정 가능한 구성요소입니다. 내부 또는 타사 통합 도구를 통해 분석을 ServiceNow AI Platform 통해 모니터링할 수 있습니다.
성공 이니셔티브	성공 이니셔티브는 제공자와 기업 고객이 고객의 가치 실현 여정에서 수행하고 완료하기로 동의하는 계획된 작업(워크플로우) 세트입니다.
고객 플레이	고객 플레이는 제공자가 고객 참여 활동을 지원하기 위해 취하는 계획되지 않은 일련의 조치입니다.
성공 작업	성공 작업은 성공 이니셔티브(계획됨) 또는 고객 플레이(계획되지 않음)를 지원하기 위해 제공자 또는 기업 고객이 완료해야 하는 계획되거나 계획되지 않은 작업입니다.
접점	접점은 통화 예약, 보고서 공유, 프레젠테이션 자료와 같은 대화를 캡처하고 지원합니다.
내부 시연	내부 시연은 참여 수명주기와 관련된 계획되거나 계획되지 않은 작업입니다. 내부 시연에는 종종 내부 하위 작업이 필요하며 사전 정의된 활동이 있는 플레이북을 따릅니다.

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

고객 성공 관리 비즈니스 규칙

이 섹션에는 비즈니스 규칙이 포함되어 있습니다 고객 성공 관리 .

비즈니스 규칙	테이블	설명
도메인 - 도메인 설정	계약	도메인 정보를 설정합니다.
참여 필수 필드	계약	필수 필드를 확인합니다.

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

비즈니스 규칙	테이블	설명
성공 이니셔티브가 다시 열렸습니다.	성공 이니셔티브	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 객체가 활성화로 표시되는지 확인합니다.
이니셔티브에 대한 결과 변경 확인	성공 이니셔티브	이니셔티브에 성공 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 결과 변경을 방지합니다.
SI 종결 또는 취소 후	성공 이니셔티브	종결되거나 취소된 경우 이니셔티브와 연결된 프로세스 자동화 플레이북을 취소합니다.
고객 시연을 위한 필수 필드	고객 플레이	필수 필드를 확인합니다.
고객 시연을 위한 종결 확인	고객 플레이	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 처리 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되는지 확인합니다.
고객 플레이가 다시 열립니다.	고객 플레이	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 객체가 활성화로 표시되는지 확인합니다.
약속 업데이트 확인	고객 플레이	이렇게 하면 '고객 플레이'에 연결된 성공 작업이 있는 경우 '고객 플레이' 기록의 약속 필드가 변경되지 않습니다.
점점의 필수 필드	점점	필수 필드를 확인합니다.
점점에 대한 종결 확인	점점	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 처리 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되는지 확인합니다.
점점이 다시 열림	점점	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 객체가 활성화로 표시되는지 확인합니다.
약속 업데이트 확인	점점	점점에 성공 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 계약 변경을 방지합니다.
성공 작업에 필요한 필드	성공 작업	필수 필드를 확인합니다.
성공 작업에 대한 종결 확인	성공 작업	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 처리 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되는지 확인합니다.
성공 작업이 다시 열립니다.	성공 작업	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 객체가 활성화로 표시되어 있는지 확인합니다.
성공 작업에 대한 상위 변경 확인	성공 작업	성공 작업에 위험 신호가 연결되어 있는 경우 상위 변경을 방지합니다.
내부 시연에 필요한 필드	내부 시연	필수 필드를 확인합니다.
내부 시연이 종료되거나 취소되었습니다.	내부 시연	종결 또는 취소됨으로 표시하기 전에 종결 처리 정보가 채워지고 객체가 비활성으로 표시되는지 확인합니다.
내부 시연 다시 열기	내부 시연	다시 열기 전에 종결 처리 정보가 제거되고 객체가 활성화로 표시되는지 확인합니다.
내부 시연의 상위 항목은 비어 있어야 합니다.	내부 시연	모든 내부 시연에 대해 상위 항목이 비어 있는지 확인합니다.
약속 변경 확인	내부 시연	내부 시연에 내부 시연 작업 또는 위험 신호가 연결된 경우 계약 변경을 방지합니다.

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

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

비즈니스 규칙	테이블	설명
활동 작성	해당 고객 팀에 대한 활동 생성 (sn_acct_lc_eng_m2m_team_mem)	삽입 업데이트 삭제 시 활동 테이블에 기록 생성
활동 작성	레이블 (sn_meeting_mgmt_meeting_details)에 대한 활동 생성	업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
활동 작성	위험 신호 및 문제 (sn_acct_lc_risk_signal_issue)에 대한 활동 생성	삽입 업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
활동 작성	에스컬레이션을 위한 활동 생성 (sn_customerservice_escalation)	삽입 업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
활동 작성	성공 이니셔티브 (sn_acct_lc_success_initiative)에 대한 활동 생성	업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
활동 작성	성공 작업 (sn_acct_lc_success_task)에 대한 활동 생성	업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
활동 작성	접점에 대한 활동 생성 (sn_acct_lc_touchpoint)	삽입 업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
활동 작성	해당 고객 팀에 대한 활동 생성 (sn_acct_lc_eng_m2m_cntct_rel)	삽입 업데이트 삭제 시 활동 테이블에 기록 생성
계약에 대한 활동 작성	계약 활동 생성 (ast_contract)	업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
약속 활동 생성	약속에 대한 활동 생성 (sn_acct_lc_engagement)	업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
성공 결과를 위한 활동 생성	성공 결과 (sn_acct_lc_success_outcome)에 대한 활동 생성	업데이트 시 활동 테이블에 기록 생성
진행 상황을 상태로 동기화	구현 기록 (sn_acct_lc_implementation_log) 테이블과 기록을 동기화	상태 또는 진행률 필드가 변경되는 구현 기록 테이블과 기록을 만들거나 업데이트합니다.
제품 역량의 중복 이름	제품 역량 (sn_prod_cap_core_prod_cap)	중복 이름 체크인 제품 역량
제품 중복 방지 역량 맵	제품 역량 맵 (sn_prod_cap_core_prod_cap_map)	중복 체크인 제품 역량 맵 테이블
제품 역량 사용량 확인	제품 역량 사용량 (sn_prod_cap_core_prod_cap_usage)	역량 사용량 테이블에 대한 확인
제품 사용량 확인	제품 사용량 (sn_prod_cap_core_prod_usage)	제품 사용량 테이블에 대한 확인
프로덕션 역량 맵 활성화 설정	제품 역량 맵 (sn_prod_cap_core_prod_cap_map)	상태가 게시된 경우 활성화 = 예로 표시되도록 상태 변경을 설정하고, 그렇지 않으면 아니오로 설정합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
대상 테이블의 계산 메트릭 값 설정	컨텍스트 엔진 데이터 (sn_data_ctx_engine_data)	계산된 데이터 소스에 대한 컨텍스트 엔진 데이터 테이블에 항목이 추가되거나 업데이트될 때마다 그리고 해당 데이터 소스에 대상 테이블과 대상 필드가 정의되어 있는 경우, 대상 쿼리 필드가 컨텍스트 기록과 일치하는 대상 테이블의 해당 행은 대상 필드에 설정된 데이터 컨텍스트 엔진 값을 갖습니다.
향후 데이터 추가 중단	컨텍스트 엔진 데이터 (sn_data_ctx_engine_data)	데이터 컨텍스트 엔진에 추가된 기록의 시작 날짜 또는 종료 날짜가 현재 시간 이후인 경우 중단합니다.
순환 참조 확인	세그먼트 (sn_data_ctx_engine_brk)	게시 작업을 중단하고 순환 참조가 도입되면 데이터 소스를 초안으로 되돌립니다. 즉, 세그먼트 구성에 세그먼트와 연결된 현재 데이터 소스에 이미 종속된 데이터 소스가 포함된 경우입니다. 이 순환 참조 검사는 모든 데이터 소스가 유효한 실행 순서를 유지하는지 확인하는 데 필요합니다.
게시 시 컨텍스트 확인	데이터 소스 (sn_data_ctx_engine_src)	모든 컨텍스트가 활성 상태이고 게시 시 활성 매퍼가 있는지 확인합니다. 산출형 메트릭의 경우 세부 항목 테이블과 동일한 테이블을 가진 활성 컨텍스트가 1개 이상 있는지 확인합니다.
컨텍스트에 대한 고유 소스	컨텍스트 엔진 매퍼 (sn_data_ctx_engine_map)	정역 매퍼의 경우: 지정된 소스의 각 조합과 컨텍스트 테이블 확인에 대해 하나의 매퍼만 존재하는지 확인합니다. 메트릭 기반 매퍼의 경우: 동일한 메트릭 또는 데이터 소스가 동일한 소스 및 해결 컨텍스트 테이블 쌍에 대한 여러 매퍼에 나타나지 않는지 확인합니다.
게시 시 세부 항목 세그먼트 확인	데이터 소스 (sn_data_ctx_engine_src)	계산된 데이터 소스를 게시할 때 하나 이상의 세그먼트가 있고 모든 세그먼트가 게시되었는지 확인합니다
세그먼트 구성 가중치의 합계 확인	세그먼트 (sn_data_ctx_engine_brk)	게시 세그먼트에서 모든 세그먼트 구성의 가중치 합계 100으로 추가되는지 확인합니다.
세부 항목 세그먼트 중복 방지	세그먼트 (sn_data_ctx_engine_brk)	동일한 데이터 소스에 대한 중복 세그먼트가 동일한 이름, 순위 또는 조건에 대해 존재하지 않는지 확인
시각화 확인에 실패하면 중단	DCE 시각화 (sn_data_ctx_engine_vis)	동일한 데이터 소스를 가진 다른 시각화 기록이 있는 경우 중단하여 컨텍스트와 조건을 해결합니다.
소스에 따른 고유 컨텍스트	컨텍스트 (sn_data_ctx_engine_ctx)	지정된 데이터 소스에 대해 동일한 테이블이 있는 다른 컨텍스트가 있는 경우 중단합니다.
세부 항목 세그먼트에 따른 고유한 메트릭 세트	세그먼트 구성 (sn_data_ctx_engine_seg)	지정된 세그먼트에 대해 동일한 데이터 소스를 가진 다른 세그먼트 구성이 있는 경우 중단합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
초안이 아닌 src에 대한 ctx 작성 중단	컨텍스트 (sn_data_ctx_engine_ctx)	초안 상태에서만 데이터 소스에 대한 컨텍스트 작성 활성화
초안 세그먼트가 아닌 경우 세그먼트 회의 작성 중단	세그먼트 구성 (sn_data_ctx_engine_seg)	초안 상태의 세그먼트에 대해서만 세그먼트 구성 작성 사용
초안이 아닌 소스에 대한 세그먼트 작성 중단	세그먼트 (sn_data_ctx_engine_brk)	초안 상태의 데이터 소스에 대해서만 세그먼트 작성 활성화
데이터 소스를 초안으로 이동	세그먼트 (sn_data_ctx_engine_brk)	세그먼트가 초안으로 이동되는 즉시 데이터 소스가 초안이 아닌 경우 초안으로 이동합니다
잘못된 경우 중단 시각화 M2M	DCE 시각화 M2M (sn_data_ctx_engine_vis)	지정된 visualization_m2m 항목 기록의 유효성을 검사합니다.
인사이트 항목 확인에 실패하면 중단합니다.	DCE 인사이트 항목 (sn_data_ctx_engine_insight)	지정된 인사이트 항목 기록의 유효성을 검사합니다.
인사이트 확인에 실패하면 중단합니다.	DCE 인사이트 (sn_data_ctx_engine_insight)	지정된 인사이트 기록의 유효성을 검사합니다.
Appl 판매 제품에 따라 사용량 작성	해당 판매된 제품 (sn_acct_lc_eng_m2m_sp)	반아식: 해당 판매된 제품 테이블에 기록이 추가되거나 수정됩니다. 작업: 제품 사용 기록을 생성합니다. 판매된 제품에 대한 제품 사용 기록이 없는 경우 생성합니다. 모든 하위 제품(모든 계층 구조 수준에 걸쳐)에 대한 제품 사용량 기록을 생성합니다. 각 사용량 기록에 대해 총 하위 제품 수를 업데이트합니다(직계 하위 제품만 반영). 역량 연결: 각 사용량 기록에 대해: 판매된 제품의 제품 모델을 사용하여 제품 역량 맵을 확인합니다. 역량 기록이 있는 경우 해당 역량 사용량 기록을 생성합니다. 총 역량 수를 업데이트합니다. 관련 역량은 포함하지 말고 직접 역량만 고려합니다.
새 Cap 맵에 대한 역량 사용량 추가	제품 역량 맵 (sn_prod_cap_core_prod_cap_map)	반아식: 새 활성 기록이 제품 역량 맵에 추가됩니다. 작업: 판매된 모든 제품을 일치하는 제품 모델로 식별합니다. 일치하는 각 제품에 대해: 역량 사용량 기록을 생성하고 해당 제품 사용량 기록에서 총 사용 중인 역량 카운트를 업데이트합니다.
채택 점수 설정 시 사용량 업데이트	제품 사용량 (sn_prod_cap_core_prod_usage)	판매된 특정 제품 및 해당 계층 구조에 있는 모든 상위 판매 제품의 활성화 상태를 "사용 중"으로 설정하고 사용량 계획이 설정되지 않은 경우 사용량 계획을 "활성화됨"으로 업데이트합니다.

비즈니스 규칙	테이블	설명
채택 점수 설정 시 사용량 업데이트	제품 역량 사용량 (sn_prod_cap_core_products_usage)	지정된 역량 사용량 기록, 판매된 제품 및 해당 제품군의 모든 상위 판매 제품의 활성화 상태를 "사용 중"으로 설정하고 사용량 계획이 설정되지 않은 경우 사용량 계획을 "활성화됨"으로 업데이트합니다.
갱신 업데이트 완료 날짜	하위 상태가 갱신 승인됨 또는 갱신 거부됨으로 변경될 때 계약 테이블의 필드 값에서 갱신 완료 날짜를 업데이트합니다. 승인 또는 거부된 날짜를 캡처합니다.	이는 계약의 성공/손실 및 갱신 탭 성공/손실 시각화 그래픽 플롯의 연중 월을 결정하는 데 도움이 됩니다.

고객 성공 관리 플로우

이 섹션에는 플로우가 포함되어 있습니다 고객 성공 관리 .

플로우	설명
고객 성공 관리 플로우 실행 및 알림 전송	고객의 하위 플로우를 트리거하고 알림을 보내는 상위 플로우입니다.
고객 성공 관리 플로우 작업 실행	하위 플로우를 트리거하는 스크립트가 포함된 작업입니다.
자문 세션: 아키텍처 최적화	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
자문 세션: 전략 평가	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
고객 성공 관리 지식 문서 첨부 - Service Bridge	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
평가: 분기별 NPS 설문 조사 및 검토	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
위험 신호 및 문제 기록 생성	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
고객 경험 디지털 트랜스포메이션 - 표준	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
고객 경험 디지털 트랜스포메이션 목표	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.

플로우	설명
레거시 비용 제거	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
레거시 비용 목표 제거	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
비즈니스 속도 활성화	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
친환경 플레이로 이동	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
내부 파트너 구현 검토	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
제품 구현 검토 및 권장 사항	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
제품 개념 증명	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
책임 연락처	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
후속 조치 예약됨	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.
다음 분기별 비즈니스 검토 설정	데모 하위 플로우: 이 고객과의 전반적인 참여 상태를 개선하는 데 도움이 되는 내부 작업을 실행합니다. 첨부된 플레이북에 따라 다음 단계와 권장 작업을 추진하십시오.