



Washington D.C. Événements de cycle de vie du compte

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

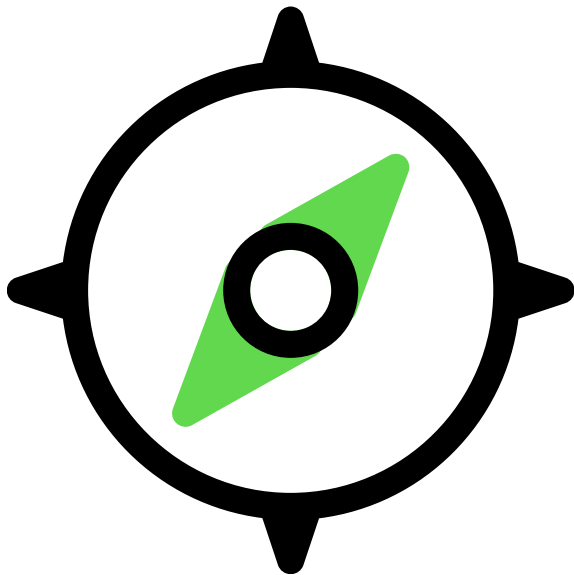
Sommaire

- Événements de cycle de vie du compte..... 4**
- Explorer Événements de cycle de vie du compte..... 5
 - À propos du Événements de cycle de vie du compte playbook..... 6
 - Utilisateurs et rôles de Événements de cycle de vie du compte..... 8
- Configurer Événements de cycle de vie du compte.....8
 - Activer Événements de cycle de vie du compte..... 8
 - Configurer le playbook à l'aide de Playbooks..... 10
 - Configurer le script de validation..... 15
- Utiliser Événements de cycle de vie du compte..... 17
 - Créer un ticket d'intégration de compte..... 17
 - Utiliser le Événements de cycle de vie du compte playbook..... 17
- Référence Événements de cycle de vie du compte..... 23
 - Événements de cycle de vie du compte Flux d'importation de données..... 24
 - Exécuter une tâche planifiée pour sauvegarder la table intermédiaire..... 25

Événements de cycle de vie du compte

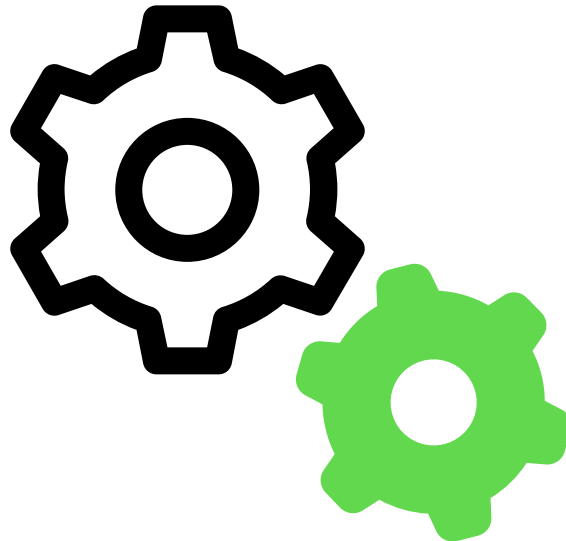
L'application Événements de cycle de vie du compte permet aux fournisseurs du secteur de la technologie de définir une expérience d'intégration structurée et reproductible. L'application Événements de cycle de vie du compte active la collaboration, la transparence et les aperçus pour les membres du personnel internes et les clients externes impliqués dans le processus d'intégration.

Explorer



Découvrez l'application Account Lifecycle Events et ses principales fonctionnalités.

Configurer



Installez et configurez l'application Account Lifecycle Events.

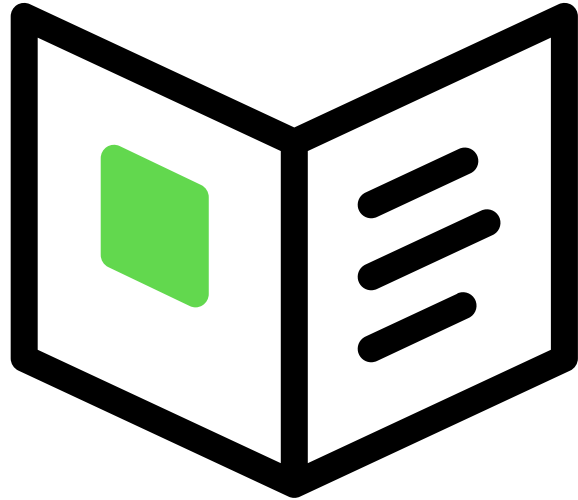
Traduction automatique

Utiliser



Utiliser le playbook pour intégrer les clients

Référence

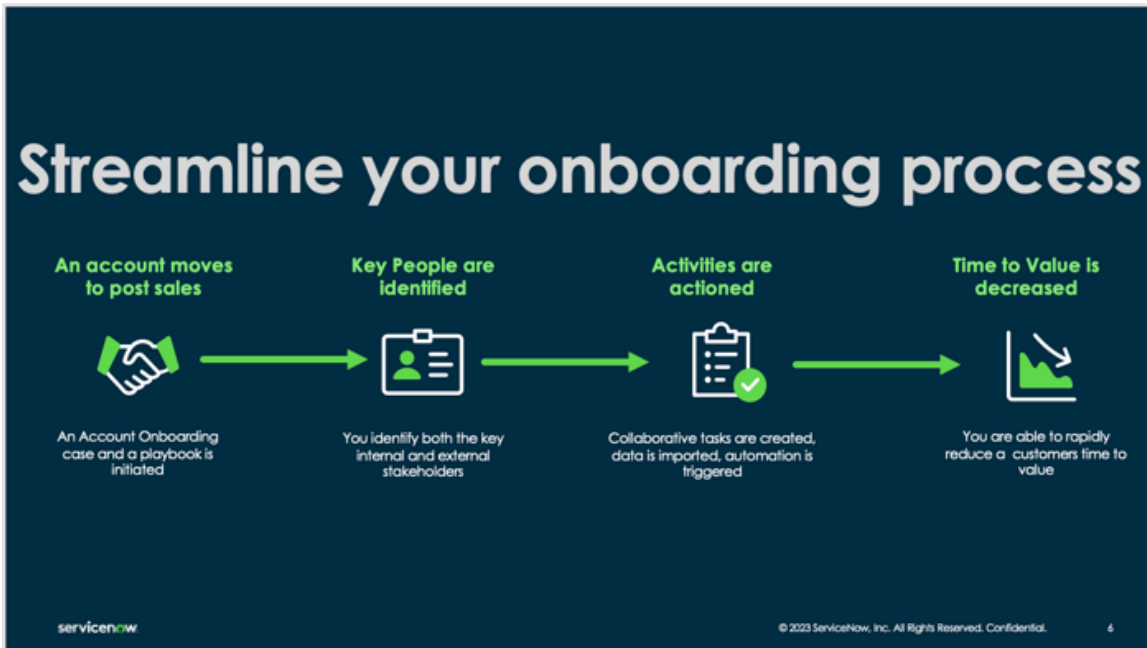


Obtenez des informations sur le modèle de données et le flux d'importation.

Traduction automatique

Explorer Événements de cycle de vie du compte

L'application Événements de cycle de vie du compte fournit une expérience d'intégration structurée pour les fournisseurs du secteur de la technologie.



Lorsqu'un compte client est créé, un ticket d'intégration de compte est généré et le playbook est lancé. Vous pouvez configurer diverses tâches dans le playbook qui impliquent d'identifier les personnes clés qui gèrent le ticket, d'importer des données et de créer des tâches collaboratives.

Vue d'ensemble

Événements de cycle de vie du compte fournit un playbook, un type de ticket et des Playbooks Événements de cycle de vie du compte tâches de ticket définies pour l'intégration qui prennent en charge ce processus important. Vous pouvez utiliser le playbook comme modèle ou comme point de départ pour construire votre expérience d'intégration.

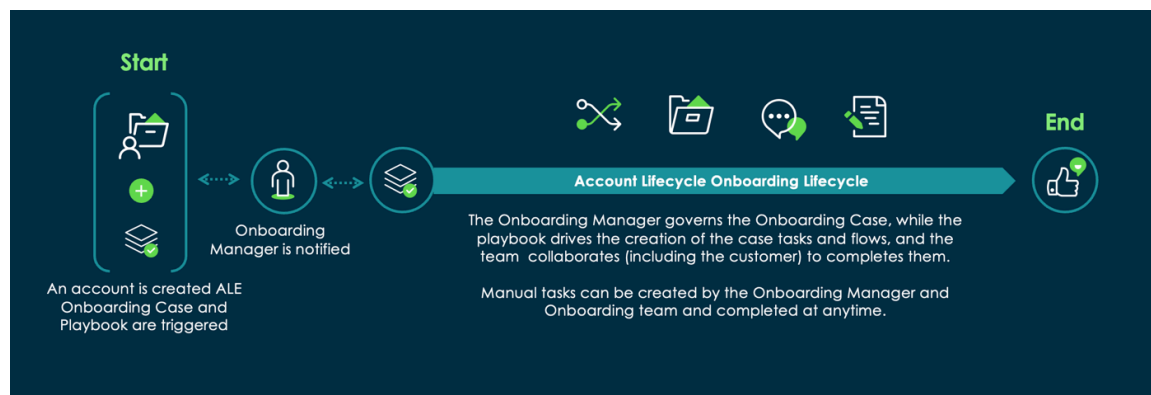
Événements de cycle de vie du compte comprend les éléments suivants :

- Type de ticket et tâches dédiés : enregistrement central pour l'équipe d'intégration, comprenant des tâches dédiées pour affecter le travail, automatiser et capturer des données.
- Playbook : un playbook qui sert de point de départ pour créer un processus d'intégration reproductible qui répond aux besoins de l'entreprise.
- Capture de données : importez, gérez et publiez des données dans le cadre d'une tâche de ticket.

Workflow Événements de cycle de vie du compte

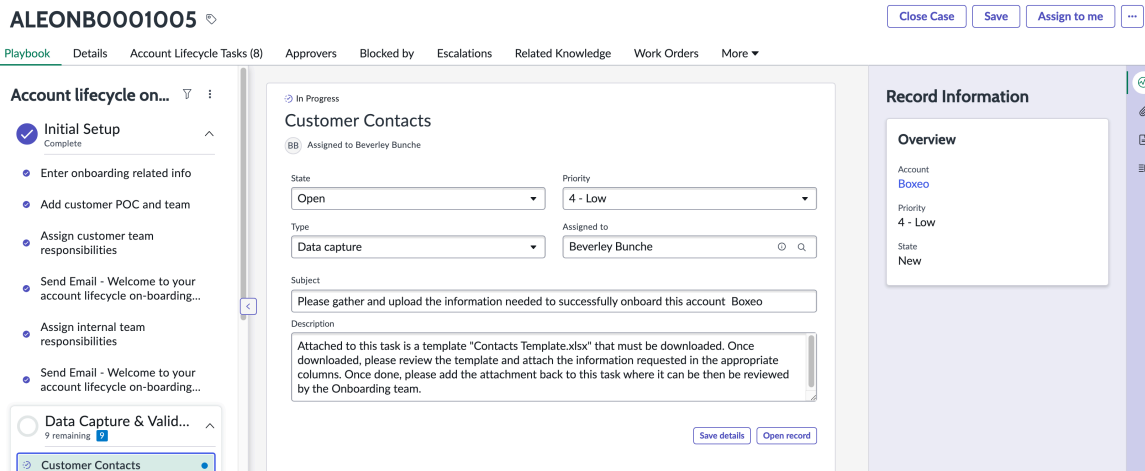
Le Événements de cycle de vie du compte workflow de haut niveau implique les étapes suivantes :

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



À propos du Événements de cycle de vie du compte playbook

L'application Événements de cycle de vie du compte permet aux fournisseurs du secteur de la technologie de définir une expérience d'intégration structurée et reproductible. L'application Événements de cycle de vie du compte permet la collaboration, la transparence et la visibilité pour les membres du personnel internes et les clients externes impliqués dans le processus d'intégration.



Pour obtenir une description détaillée du playbook, reportez-vous à [Utiliser le Événements de cycle de vie du compte playbook](#).

Vue d'ensemble du playbook

Un playbook visualise un workflow dans une vue simple et axée sur les tâches. Le workflow d'un playbook est généralement créé à l'aide de Process Automation Designer. Un playbook se saisit d'un workflow et le décompose en plusieurs étapes ou voies. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi d'un e-mail à un client lorsqu'une étape ou une activité est terminée. Chaque voie d'un playbook comprend les éléments suivants :

- Une liste des activités que vous passez en revue.
- Indicateurs d'état qui affichent l'état actuel de chaque activité.
- Des coches qui indiquent où vous en êtes dans le workflow.

Lorsque vous marquez une activité comme terminée dans une voie, vous passez à l'activité suivante. Vous pouvez enregistrer une activité à tout moment et revenir au playbook plus tard. Une fois que vous avez terminé toutes les activités d'une voie, vous passez à la voie suivante. Lorsque vous terminez des activités et des voies, l'état est reflété dans le panneau latéral contextuel. Un journal d'activité dans le panneau latéral contextuel affiche toutes les données que vous avez saisies pour chaque activité.

Mise en page du playbook

Un playbook est composé de plusieurs zones, notamment le cycle de vie du playbook, l'espace de travail du playbook et le panneau latéral contextuel. La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook. La mise en page se compose des éléments suivants :

- En-tête Playbook
- Cycle de vie du playbook
- Espace de travail du playbook
- Panneau latéral contextuel

La vue d'activité détermine la façon dont les étapes et les activités apparaissent dans le playbook. Le cycle de vie du playbook affiche les étapes ou les étapes et les activités incluses dans le playbook, en fonction de la vue d'activité configurée. Pour en savoir plus, consultez [Playbook life cycle](#) .

Utilisateurs et rôles de Événements de cycle de vie du compte

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

Utilisateurs et rôles

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

Traduction automatique

Configurer Événements de cycle de vie du compte

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

Cette section couvre les points suivants :

- [Activer Événements de cycle de vie du compte](#)
- [Configurer le playbook à l'aide de Playbooks](#)
- [Configurer le script de validation](#)

Activer Événements de cycle de vie du compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Modules d'extension pour Account Lifecycle Events

Module d'extension	Description
Cœur de la technologie [com.sn_ti_core]	Extensions verticales Gestion du service clientèle de l'industrie technologique.
Customer Service [com.sn_customerservice]	Automatisez vos processus et donnez aux agents de service une visibilité sur les systèmes et les outils client dont ils ont besoin pour fournir des services proactifs à vos clients.
Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval qui pourraient avoir un impact sur son fonctionnement.
Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]	Vous permet de personnaliser l'expérience utilisateur Playbook par défaut pour créer le workflow de processus business souhaité.
Playbooks pour Gestion du service clientèle [com.sn_csm_playbook]	Guide les agents du service client à travers les différentes tâches visant à résoudre les problèmes des clients et visualise l'ensemble du cycle de vie dans divers processus cloisonnés.
Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)	L'activation de ce module d'extension permet à l'administrateur système de créer et de gérer des types de tickets.
Enregistrements connexes dynamiques pour l'espace de travail configurable [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Cadre de travail pour afficher la section Enregistrements connexes dynamiques contextuels dans un espace de travail configurable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Applications système > Toutes les applications disponibles > Tous**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas de module d'extension, vous devrez peut-être le demander au ServiceNow personnel.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

i Remarque :

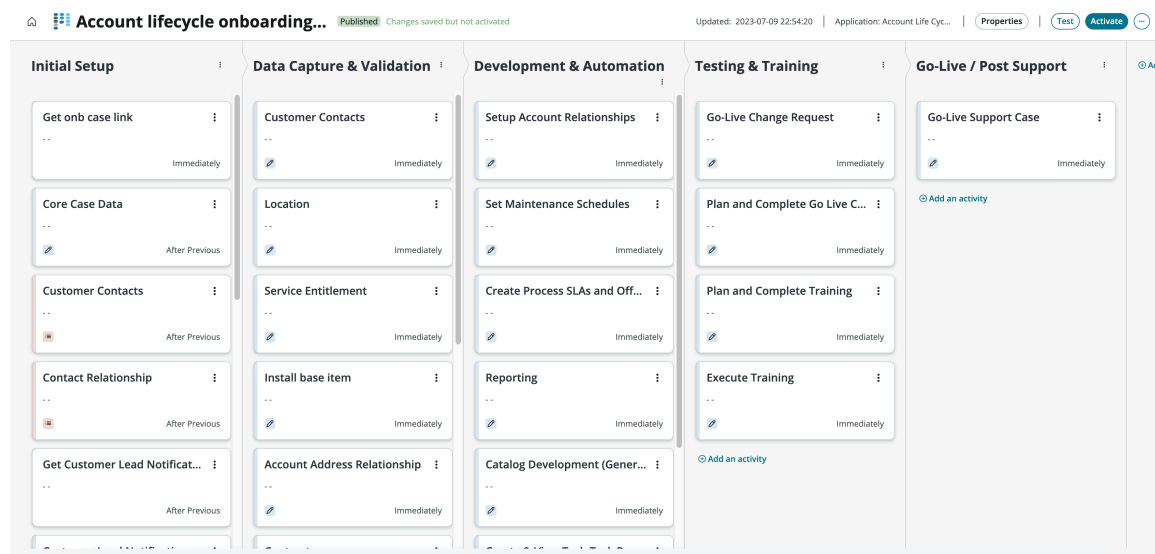
Lorsque la séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, vous devez être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche :

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

Configurer le playbook à l'aide de Playbooks

Utilisez le Playbooks pour configurer le Événements de cycle de vie du compte playbook.

Dans Playbooks, une activité représente une étape dans votre processus business global. Vous pouvez séquencer de nombreuses activités ensemble dans les étapes de votre processus. Une étape est composée de nombreuses activités séquencées qui sont regroupées de manière logique. Vous pouvez ajouter ou créer vos propres définitions d'activité, ou supprimer une activité qui n'est pas requise.



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

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

Avant de commencer

Rôle requis :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le **processus d'intégration du cycle de vie du compte**.
3. Accédez à la voie Développement et automatisation et sélectionnez l'activité Configurer les relations de compte.
4. Dans la fenêtre Propriétés de l'activité, sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** , puis **Avancé**.
5. Dans l'onglet Général, saisissez le nom et la description de l'étiquette.
6. Dans le champ Quand démarrer, sélectionnez **Avec précédent**.

Cette option vous permet d'exécuter toutes les activités de la tâche en parallèle.

7. Sélectionnez l'onglet Automatisation et sélectionnez la table **Tâche de cycle de vie des comptes**.
8. Ajoutez tous les champs obligatoires et tous les autres champs qui doivent être renseignés pour cette tâche dans le Événements de cycle de vie du compte playbook.
9. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.

Configurer la tâche d'importation Événements de cycle de vie du compte des données du playbook

Configurez la tâche d'importation de données à l'aide Playbooks de Événements de cycle de vie du compte.

Pour configurer la tâche d'importation de données, vous devez disposer des rôles suivants :

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

Le tableau suivant montre les différentes tâches impliquées dans la configuration de la tâche d'importation de données.

Tâches d'importation de données

Tâche	Section
Créer le modèle Excel pour importer des données dans la table cible.	Créer un modèle Excel
Créer la table intermédiaire dans laquelle les données d'importation peuvent être stockées avant qu'elles ne soient déplacées vers la table cible.	Créer la table intermédiaire
Créer la source de données et joignez le fichier de modèle à l'enregistrement.	Créer la source de données
Configurez la carte de transformation.	Configurer la carte de transformation
Ajoutez l'activité Playbook au Playbooks processus.	Ajouter la tâche d'importation de données

i Remarque :

Les sections suivantes décrivent comment configurer la tâche d'importation de données pour la table d'emplacement disponible avec le système de base. Les noms et les valeurs utilisés dans ces sections sont des exemples, mais vous pouvez suivre ce processus pour configurer toutes les tables utilisées pour la tâche d'importation de données.

Créer un modèle Excel

Créer le modèle Excel pour importer des données dans la table cible :

1. Accédez à **Tous** et saisissez `cmn_location.list` dans le filtre Rechercher.
2. Sélectionnez l'icône **Personnaliser** et sélectionnez les colonnes qui doivent être incluses dans le modèle. Entrez les conditions de filtre si nécessaire, sélectionnez l'icône Options de colonne, puis sélectionnez **Exporter vers Excel (.xlsx)**.
3. Sélectionnez **Télécharger** pour télécharger le fichier exporté.

4. Ouvrez le fichier Excel téléchargé, effacez toutes les données existantes, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Vous pouvez voir que le fichier contient les colonnes que vous avez sélectionnées précédemment. Ce fichier peut être utilisé comme modèle Excel pour l'importation de données.

Créer la table intermédiaire

Créez la table intermédiaire dans laquelle les données d'importation peuvent être stockées avant qu'elles ne soient déplacées vers la table cible :

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Tables**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les détails suivants :
 - Étiquette : saisissez un nom pour la table d'emplacement, par exemple Importation de données pour l'emplacement.
 - Nom : entrez le nom interne de la table. Par exemple, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - Étend la table : sélectionnez la ligne d'importation de technologie.
3. Décochez la case Créer un module et sélectionnez l'onglet **Contrôles**.
4. Dans le champ Rôle d'utilisateur, saisissez `sn_acct_lc.agent` et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez l'onglet Colonnes, puis sélectionnez Nouveau. Saisissez les détails suivants :
 - Type : chaîne. Toutes les colonnes doivent être de type Chaîne.
 - Étiquette de colonne : entrez un nom de champ (nom de colonne) à partir du fichier de modèle.
 - Nom de colonne : entrez l'étiquette Colonne avec le préfixe `u_`. Par exemple, si vous avez saisi l'étiquette Colonne en tant que rue, saisissez `u_street` ici.
 - Longueur maximale : spécifiez la longueur maximale de la colonne selon vos besoins. Suivez les étapes précédentes pour ajouter toutes les colonnes à partir du fichier de modèle.
6. Sélectionnez Liste de mises en page sous Liens connexes. Dans la liste déroulante Vue de liste, sélectionnez **Nouveau** et créez deux vues de listes pour cette table :
 - `ready_to_publish` : ajouter tous les champs logiques à cette vue. Cette vue s'affiche lorsque vous sélectionnez la catégorie Prêt pour publication dans l'enregistrement de tâche d'importation de données.
 - `needs_attention` : ajoutez tous les champs logiques ainsi que le champ Commentaires à cette vue. Cette vue s'affiche lorsque vous sélectionnez la catégorie À surveiller dans l'enregistrement de tâche d'importation de données.
7. Sélectionnez le formulaire Mise en page sous les liens connexes.
8. Dans la liste déroulante Nom de vue, sélectionnez **Nouveau** et créez la `import_view`. Ajoutez tous les champs logiques ainsi que le champ Commentaires à cette vue. Cette vue s'affiche lorsque vous essayez d'ouvrir l'enregistrement de la table intermédiaire à partir de l'onglet Importation de données

Créer une source de données

Créez la source de données et joignez le fichier de modèle à l'enregistrement.

1. Accédez à la **Tous > Administration > Sources de données**.
2. Sélectionnez **Nouveau** et entrez les détails suivants :
 - Nom : entrez un nom pour la source de données.
 - Nom de la table de jeux d'importation : entrez le nom de la table interne. Par exemple, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
3. Joignez le fichier de modèle à l'enregistrement de source de données que vous avez créé.

Configurer la carte de transformation

La transformation convertit les valeurs brutes d'entrée de champ en valeurs standardisées plus significatives pour une organisation. Les administrateurs contrôlent le moment de la transformation en définissant des règles et des conditions pour des champs spécifiques.

Dans le cadre de la configuration de l'importation de données, vous devez configurer les scripts de transformation requis suivants fournis avec le système de base. Pour configurer les scripts de transformation, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Tous > Cartes de transformation**.
2. Recherchez l'application **Événements de cycle de vie du compte**.
3. Sélectionnez la carte de transformation de l'emplacement du client d'embauche de compte.

Sélectionnez l'onglet **Scripts de transformation**. Vous pouvez voir les scripts suivants :

 - `onComplete`
 - `onAfter`
 - `onBefore`
4. Sélectionnez l'un des scripts et modifiez-le selon vos besoins, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les changements.

Script `onComplete`

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {
  //Check if there is any Needs Attention Record is present or not.
  //If Yes, then script will create a new import set record and attach all the Needs Attention
  records to the new Import Set.
  //Also, it will update the new import set reference on the import Task Table.
  var util = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
  util.onCompleteTransformMap(source, import_set);
})(source, map, log, target);
```

Script `onAfter`

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {

  // Add your code here

  var alonStagingUtil = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
  alonStagingUtil.afterTransform(source);
  if(source.sys_import_state == TechOnbEditableContants.SN_IMPORT_TRANSFORM_IGNORED)
  {
    return;
  }
}
```

```
})(source, map, log, target);
```

onBefore

```
(function runTransformScript(source, map, log, target /*undefined onStart*/) {
// Add your code here
var alonStagingUtil = new sn_acct_lc.AlonStagingRecordState();
var status = alonStagingUtil.beforeTransform(source.import_state);
if(status == TechOnbEditableContants.SN_IMPORT_TRANSFORM_IGNORE) {
ignore = true;
}
})(source, map, log, target);
```

Ajouter la tâche d'importation de données

Ajoutez la tâche d'importation de données que vous avez configurée au **processus d'intégration du cycle de vie du compte** défini dans Process Automation Designer.

1. Accédez à la **Tous > Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le **processus d'intégration du cycle de vie du compte**.
3. Accédez à la voie Capture et validation des données et sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionnez **Événements de cycle de vie du compte** et sélectionnez **Créer et afficher l'enregistrement de tâche technique**.
5. Sélectionnez l'icône **Modifier** sur la tâche nouvellement ajoutée pour afficher les propriétés.
6. Sélectionnez **Afficher toutes les propriétés**, puis sélectionnez **Avancé**.
7. Dans l'onglet Général, saisissez le nom et la description de l'étiquette.
8. Dans le champ Quand démarrer, sélectionnez **Avec précédent**. Cette option vous permet d'exécuter toutes les activités de la tâche en parallèle.
9. Sélectionnez l'onglet Automatisation et, dans la section Entrées, saisissez les informations suivantes :
 - Table : table pour laquelle l'enregistrement est créé. Sélectionnez **Tâche d'importation du cycle de vie du compte (sn_ti_core_imp_task)**.
 - Conditions annulées : spécifiez les conditions qui doivent être remplies avant que la tâche ne passe à l'état Annulé.
 - Conditions fermées : spécifiez les conditions qui doivent être remplies avant que la tâche passe à l'état Fermé.
 - Ticket d'intégration : sélectionnez le déclencheur Enregistrement de ticket d'intégration de compte pour associer cet enregistrement au ticket d'intégration du compte.
 - Vue d'enregistrement : nom de la vue de formulaire qui doit être affichée dans le Événements de cycle de vie du compte **playbook**. Saisissez *tech_pad_imp_task_view* ici.
 - Nom de la responsabilité : sélectionnez le rôle d'utilisateur ServiceNow Developer/Admin dans la liste. Ce rôle est affecté aux membres de l'équipe interne (définis dans la

tâche Affecter des responsabilités d'équipe interne de l'étape **Lancer** du playbook). Voir [Utiliser le Événements de cycle de vie du compte playbook](#) pour plus de détails). Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer la tâche d'importation de données.

10. Sélectionnez **Ajouter un champ** et entrez les données dans les champs suivants à partir de la table Tâche d'importation Événements de cycle de vie du compte .
 - Table source : ajoutez le nom interne de la table intermédiaire. Par exemple, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - Table cible : ajoutez le nom interne de la table cible. Par exemple, `cmn_location`.
 - Source de données : sélectionnez la source de données. Par exemple, `cmn_location_template.xlsx`.
 - État d'importation des données : la valeur par défaut est définie sur 1 (les données ne sont pas encore chargées).
 - État : l'état par défaut est défini sur 1 (ouvert).
 - Type : sélectionnez **Capture de données**.
 - Compte : sélectionnez le ticket d'intégration de compte associé à la tâche de ticket.
 - Parent : sélectionnez l'enregistrement parent associé au ticket d'intégration du compte.
 - Visible : définissez cette **valeur sur False**.
11. Entrez l'objet et la description selon vos besoins, puis sélectionnez **Terminé** , puis **Activer**.

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

Configurer le script de validation

Utilisez le script include `DataImportValidationConfig` pour configurer les règles de validation pour la table intermédiaire.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_customerservice.customer_admin`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les règles de validation au niveau du champ et de l'enregistrement pour les tables intermédiaires. Ces règles de validation sont déclenchées lorsque l'agent sélectionne le bouton **Valider** après avoir importé des données dans la table intermédiaire. Consultez [Importer des données dans le Événements de cycle de vie du compte playbook](#) pour en savoir plus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Administration > Includes de script**.
2. Recherchez l'application Account Life cycle Events et sélectionnez le script include `DataImportValidationConfig` .
Vous pouvez afficher les règles de validation qui ont été définies pour les tables par défaut fournies avec le système de base.
3. Vous pouvez définir trois types de règles de validation :

- Champs obligatoires : spécifiez les champs obligatoires qui doivent être présents dans la table intermédiaire.

Par exemple : Dans la table « *sn_acct_lc_account_onb_import_contacts* », vous pouvez spécifier que les champs suivants sont obligatoires :

« *u_account* », « *u_email* », « *u_last_name* »

- Champs de référence : spécifiez les champs de référence dans la table intermédiaire. Un champ de référence stocke une référence à un champ sur une autre table. Lorsque vous définissez un champ de référence, une relation est créée entre les deux tables.

Par exemple : Pour la table *sn_acct_lc_account_onb_import_contacts* , vous pouvez définir la validation du champ de référence comme suit :

```
"sn_acct_lc_account_onb_import_contacts": {
  'u_account': {
    'table_name': 'customer_account',
    'reference_field': 'name'
  }
}
```

Où *u_account* est le nom du champ sur la table intermédiaire et *customer_account* est la table et le nom est le champ de référence auquel il est associé.

- Validations personnalisées : définissez des scripts personnalisés pour valider les enregistrements de la table intermédiaire. Voici un exemple de script de validation personnalisé :

```
dataImportCustomValidationForCustomerContacts: function(stagingTableGr){
  try{
    if(this.debuggingEnabled)
      this.logs.push('Inside dataImportCustomValidationForCustomerContacts');
    //Check the Account field's value coming from Excel is matching the corresponding Task
    or not.
    while(stagingTableGr.next()){
      if (global.JSUtil.notNull(stagingTableGr.task) &&
        global.JSUtil.notNull(stagingTableGr.u_account)){
        if (stagingTableGr.task.company.name != stagingTableGr.u_account){

          sn_acct_lc.DataImportValidationFunctions.updateStagingTableRecordValidationComments
          (stagingTableGr, false, 'The Account is not matching with the Case Account.');
```

Dans l'exemple précédent, `dataImportCustomValidationForCustomerContacts` est le script de validation personnalisé. La fonction appelle la variable `stagingTableGr` (variable `GlideRecord`) qui contient tous les enregistrements qui ont été téléchargés dans la table intermédiaire. Le script vérifie les conditions spécifiées à l'aide de `DataImportValidationFunctions` et valide les données.

Vous pouvez définir un ou plusieurs scripts pour les nouvelles tables intermédiaires au format indiqué dans l'exemple précédent.

4. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer toutes les modifications apportées au script include.

Utiliser Événements de cycle de vie du compte

L'application Événements de cycle de vie du compte fournit aux fournisseurs de services une expérience d'intégration structurée et reproductible pour leurs clients, ainsi qu'une transparence des processus pour les équipes internes et externes. Le playbook d'intégration est un point de départ qui peut être configuré pour répondre aux besoins professionnels.

Créer un ticket d'intégration de compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.agent`

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Workspace configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez à l'élément de menu **Client** dans la liste et sélectionnez **Comptes**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un compte client.
4. Suivez les instructions pour créer un compte et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Accédez au compte que vous avez créé et sélectionnez l'onglet **Tickets** pour afficher le ticket d'intégration de compte nouvellement créé.
6. Sélectionnez le lien pour lancer le Événements de cycle de vie du compte playbook.
Consultez [Utiliser le Événements de cycle de vie du compte playbook](#) pour en savoir plus.

Utiliser le Événements de cycle de vie du compte playbook

Le Événements de cycle de vie du compte playbook offre une expérience simplifiée pour importer, préparer, gérer et publier des données de compte.

Le Événements de cycle de vie du compte playbook offre une expérience d'intégration structurée avec plusieurs activités prédéfinies. Il sert de modèle et peut être configuré par les fournisseurs de services pour répondre à leurs besoins professionnels.

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

Événements de cycle de vie du compte Étapes du playbook

Étape	Activité	Détails
Lancer	Saisir les informations relatives à l'intégration	<p>La première activité du playbook consiste à recueillir des informations relatives à l'intégration.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affecté à : sélectionnez l'agent du fournisseur qui travaille sur ce ticket. • Service Bridge Client : sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Non : aucune intégration n'est Service Bridge requise. ○ Catalogue à distance uniquement : une Service Bridge intégration de la fonctionnalité de catalogue à distance est requise. ○ Complet : une Service Bridge intégration pour les fonctionnalités de tâche distante, de catalogue distant et/ou de carte de transformation est requise. • Type : sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Par phases : une partie spécifique du processus d'intégration de ce client est gérée par Événements de cycle de vie du compte ce ticket d'intégration. ○ Complet : l'ensemble du processus d'intégration de ce client passe par ce Événements de cycle de vie du compte ticket d'intégration. • Spécifiez la date de mise en service et sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'activité suivante.
	Ajouter un contact client et une équipe	Ajoutez les contacts clients qui travailleront sur le ticket d'intégration du compte.

Traduction automatique

Événements de cycle de vie du compte Étapes du playbook (suite)

Étape	Activité	Détails
		<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Ajouter nouveau pour créer un contact de client. Saisissez le nom et l'adresse e-mail du client, puis sélectionnez Enregistrer. • Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.
	<p>Affecter des responsabilités à l'équipe du client</p>	<p>Affectez des responsabilités à chacun des contacts client qui ont été ajoutés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Attribuer nouveau. Dans le formulaire Créer une relation de contact, sélectionnez le contact que vous avez ajouté à l'étape précédente. • Dans le champ Responsabilité, sélectionnez l'un des rôles d'utilisateur prédéfinis, puis sélectionnez Enregistrer. • Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante. <p>Lorsque cette étape est terminée, deux e-mails sont générés automatiquement. Le premier e-mail identifie le point de contact principal pour le ticket d'intégration de compte. Le deuxième e-mail identifie les membres clés de l'équipe qui participent au processus d'intégration.</p>
	<p>Affecter des responsabilités d'équipe interne</p>	<p>Ajoutez et affectez des responsabilités aux membres de l'équipe interne (fournisseurs de services) travaillant sur le ticket d'intégration du compte. Cela inclut l'administrateur ServiceNow qui gère le ticket.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Attribuer nouveau. Dans le formulaire Créer un nouveau membre de l'équipe de compte, sélectionnez un rôle d'utilisateur prédéfini dans le champ Responsabilité. • Sélectionnez un utilisateur auquel ce rôle est affecté.

Événements de cycle de vie du compte Étapes du playbook (suite)

Étape	Activité	Détails
		<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Marquer comme terminé. Vous pouvez passer à l'étape suivante dans le cycle de vie du playbook. <p>Remarque : Par défaut, toutes les tâches du playbook sont affectées à l'administrateur ServiceNow du fournisseur.</p>
<p>Capture et validation des données</p>		<p>Dans cette tâche, sélectionnez le type d'activité en cours d'exécution :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capture de données : indique que des données importantes sont importées dans le système. • Atténuation du risque : désigne un risque associé à l'intégration de ce client qui doit être géré. • Développement : suit une action de développement interne ou externe requise. • Formation : désigne une activité de formation requise avant la date de mise en service. • Test : désigne une activité de test requise avant la date de mise en service. <p>Les tables par défaut suivantes sont disponibles avec le système de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacts des clients • Emplacement • Autorisation de service • Élément de base d'installation • Relation d'adresse de compte • Contrat • les produits vendus • Produits vendus M2M de base d'installation

Événements de cycle de vie du compte Étapes du playbook (suite)

Étape	Activité	Détails
		<p>Des conditions personnalisées ont été définies et les valeurs de champ dans ces tables, comme la table source, la table cible et la source de données, sont renseignées automatiquement dans chacune de ces tables. Vous pouvez utiliser ces flux en important directement des données dans ces tables et les publier lorsqu'elles sont prêtes. Pour en savoir plus sur l'importation de données dans ces tables, reportez-vous à la section Importer des données dans le Événements de cycle de vie du compte playbook.</p> <p>Ces tables ont été configurées avec des conditions spécifiques et les valeurs de champ ont été renseignées automatiquement. Vous pouvez modifier ces tables, ajouter de nouvelles tables et activités en fonction de vos besoins à l'aide de Process Automation Designer. Consultez Configurer la tâche d'importation Événements de cycle de vie du compte des données du playbook pour en savoir plus.</p>
<p>Développement et automatisation</p>		<p>Les tâches suivantes sont disponibles avec le système de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurer des relations de compte • Définir les calendriers de maintenance • Créer des SLA et des offres de processus • Génération de rapports • Développement du catalogue (général) <p>Il s'agit de tâches de démonstration qui peuvent être configurées en fonction de vos besoins. Vous pouvez ajouter ou supprimer des tâches et les modifier selon vos besoins. Consultez Configurer des tâches playbook simples Événements de cycle de vie du compte pour en savoir</p>

Traduction automatique

Événements de cycle de vie du compte Étapes du playbook (suite)

Étape	Activité	Détails
		plus sur les tâches de configuration simples.
Test et formation		<p>Les tâches suivantes sont disponibles avec le système de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demande de changement de mise en service • Planifier et terminer les communications de mise en service • Planifier et achever la formation • Exécuter la formation
Mise en service/post-assistance		Ticket de support de mise en service

Importer des données dans le Événements de cycle de vie du compte playbook

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

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Les éléments suivants doivent être présents :
 - Table cible vers laquelle les données doivent être importées.
 - Modèle Excel pour importer les données dans la table cible.
 - Table intermédiaire dans laquelle les données importées peuvent être modifiées avant d'être téléchargées dans la table cible.
 - Carte de transformation pour transformer et transférer les données de la table intermédiaire vers la table cible.
 - Source de données sur laquelle les informations de la table intermédiaire et le modèle Excel sont présents doit être configurée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir terminé la première étape du Événements de cycle de vie du compte playbook, vous pouvez passer à l'étape **de capture et validation des données** . Plusieurs tables par défaut ont été configurées avec le système de base. Pour importer des données dans ces tables par défaut, procédez comme suit :

Procédure

1. Ouvrez la première table et sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
2. Dans la page Importation de données, sélectionnez l'onglet **Détails** .
Dans le champ Contact, sélectionnez le contact client qui travaille sur ce ticket.

3. Téléchargez le modèle ci-joint, examinez-le et ajoutez des informations dans les colonnes appropriées.
 4. Sélectionnez **Ajouter un fichier** pour ajouter la pièce jointe à la tâche afin qu'elle soit examinée par l'équipe d'intégration.
L'administrateur ServiceNow affecté à ce ticket reçoit une notification indiquant que le fichier de données a été téléchargé.
 5. Sélectionnez l'option **Importer à partir des pièces jointes**, choisissez le fichier, puis sélectionnez **Sélectionner**.
Les données sont chargées dans la table intermédiaire et validées. Après validation, les données passent à l'un des états suivants :
 - Prêt pour publication : les enregistrements ne comportent pas d'erreurs de validation et peuvent être publiés.
 - À surveiller : les enregistrements dans cet état présentent certains problèmes qui doivent être résolus.
 - Toujours à valider : les enregistrements à cet état n'ont pas été validés.
- i Remarque :**
- Si vous avez des fichiers supplémentaires qui doivent être ajoutés, sélectionnez **Ajouter plus**, puis sélectionnez un nouveau fichier qui doit être téléchargé dans la table intermédiaire.
 - Si les données importées sont corrompues ou comportent plusieurs erreurs, sélectionnez **Effacer les données**. Cette action efface toutes les données chargées de la table intermédiaire. Vous pouvez charger un fichier différent et relancer les erreurs de validation.
6. Examinez les enregistrements dont l'état est À surveiller, corrigez les erreurs et sélectionnez **Enregistrer**. Ces enregistrements passent à l'état Toujours en cours de validation.
 7. Sélectionnez **Valider pour valider** les enregistrements dans l'état Toujours à valider.
 8. Lorsque toutes les données sont à l'état Prêt pour publication, sélectionnez **Publier** pour publier les données.

i Remarque :

Vous pouvez choisir de publier les données avant que toutes les erreurs aient été corrigées ou s'il existe des enregistrements à l'état Toujours à valider. Dans ce cas, lorsque vous sélectionnez **Publier**, un message s'affiche indiquant que les données ont été partiellement publiées avec des erreurs. Vous devez résoudre toutes les erreurs, sélectionner **Valider**, puis **Publier**.

Toutes les données publiées sont déplacées vers la table cible.

9. Sélectionnez **Fermer**.
10. Suivez ces étapes pour toutes les tables de cette étape.
11. Passez en revue le résumé de l'importation de données, entrez des notes de fermeture pour chaque tâche et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante dans le playbook.

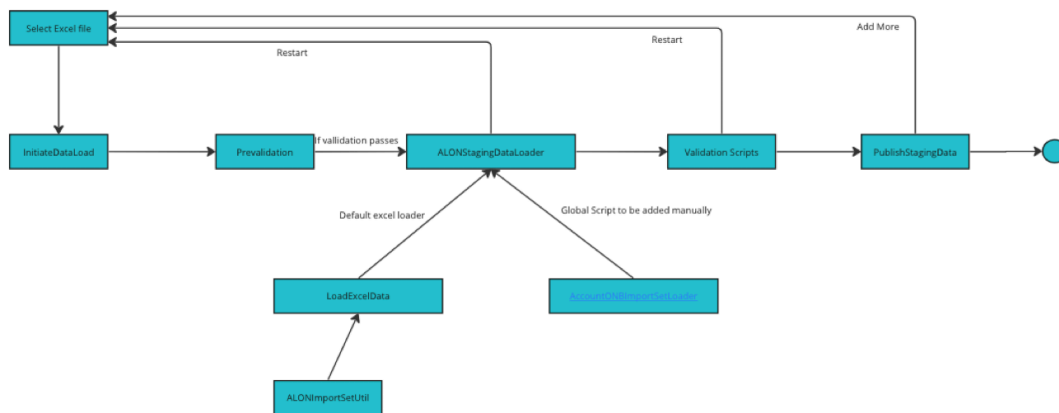
Référence Événements de cycle de vie du compte

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

Événements de cycle de vie du compte Flux d'importation de données

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

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



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

1. Le client charge un fichier Excel en tant que pièce jointe.
2. Le script `InitiateDataLoad` traite le fichier et prévalide les données. Vérifiez si les colonnes du fichier de données correspondent aux colonnes de la table intermédiaire. Si le fichier de données contient des colonnes supplémentaires, dupliquées ou manquantes, le processus de chargement des données échoue.
3. Après le processus de validation préalable, le script `ALONStagingDataLoader` charge les données dans la table intermédiaire à l'aide de l'un des scripts suivants :
 - `LoadExcelData`
 - `AccountONBImportSetLoader` (script include global) : consultez [KB1358053](#) pour plus de Now Support détails.

Si le script include global n'est pas disponible, le script `LoadExcelData` est utilisé. Le script include global contient des API du système de base qui sont utilisées pour charger les données dans la table intermédiaire. Si le script include global n'est pas disponible, le script personnalisé `LoadExcelData` vérifie les données, recherche les exceptions, puis charge les données dans la table intermédiaire.

4. Les scripts de validation qui valident le chargement des données dans la table intermédiaire sont exécutés. La validation échoue si des données requises ou de référence sont manquantes dans les données chargées.
5. Une fois la validation terminée, les enregistrements de la table intermédiaire passent aux états suivants :

- Prêt pour publication
- À surveiller : examinez les enregistrements qui sont à l'état **À surveiller** , résolvez les erreurs et sélectionnez **Enregistrer**. Ces enregistrements mis à jour passent à l'état **Toujours à valider** .

6. Au cours du processus de publication, tous les enregistrements qui sont à l'état **Toujours à valider** sont validés à nouveau, et les enregistrements qui passent à l'état **Prêt pour publication** sont publiés dans la table cible.

i Remarque :

- Si les données en cours de chargement sont corrompues ou présentent des erreurs, sélectionnez **Effacer tout** pour annuler et redémarrer le processus.
- Une fois les données publiées, sélectionnez **Ajouter d'autres enregistrements** pour ajouter des enregistrements supplémentaires à la table.

Exécuter une tâche planifiée pour sauvegarder la table intermédiaire

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données présentes dans la table intermédiaire sauvegardées si :

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

i Remarque :

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Définition du système > Travaux planifiés**.
2. Recherchez la **tâche planifiée de copie de sauvegarde des données de stockage intermédiaire** .

i Remarque :

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

3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

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

Résultats

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