



Washington DC Eventos de ciclo de vida da conta

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

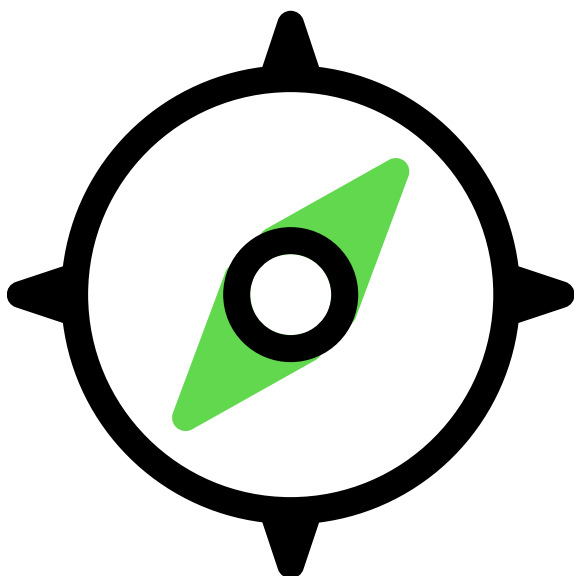
Índice

Eventos de ciclo de vida da conta.....	4
Explorar o Eventos de ciclo de vida da conta.....	5
Sobre o playbook Eventos de ciclo de vida da conta	6
Eventos de ciclo de vida da conta usuários e funções.....	8
Configuração do Eventos de ciclo de vida da conta.....	8
Como ativar Eventos de ciclo de vida da conta.....	8
Configurar playbook usando Playbooks.....	10
Configurar o script de validação.....	15
Como usar Eventos de ciclo de vida da conta.....	16
Criar um caso de integração de conta.....	17
Usando o playbook Eventos de ciclo de vida da conta	17
Eventos de ciclo de vida da conta referência.....	23
Eventos de ciclo de vida da conta fluxo de importação de dados.....	23
Executar trabalho programado para fazer backup da tabela de preparação.....	24

Eventos de ciclo de vida da conta

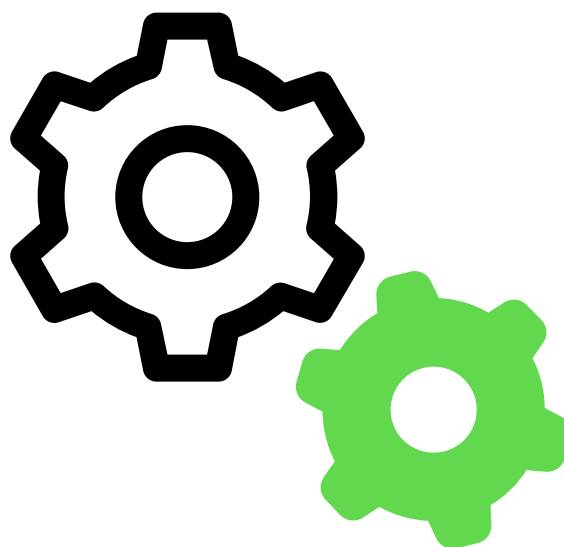
A aplicação Eventos de ciclo de vida da conta permite aos fornecedores da indústria de tecnologia definir uma experiência de integração estruturada e repetível. A aplicação Eventos de ciclo de vida da conta permite colaboração, transparência e informações para membros da equipa interna e clientes externos envolvidos no processo de integração.

Explorar



Saiba mais sobre a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta e seus principais recursos.

Configurar



Instale e configure a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta.

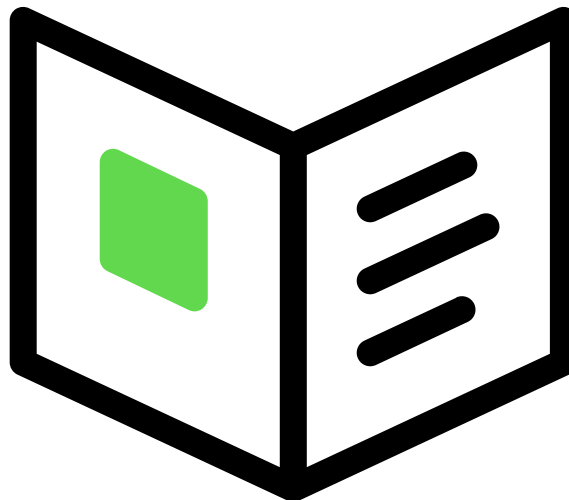
Tradução automática

Usar



Use o playbook para integrar os clientes

Referência

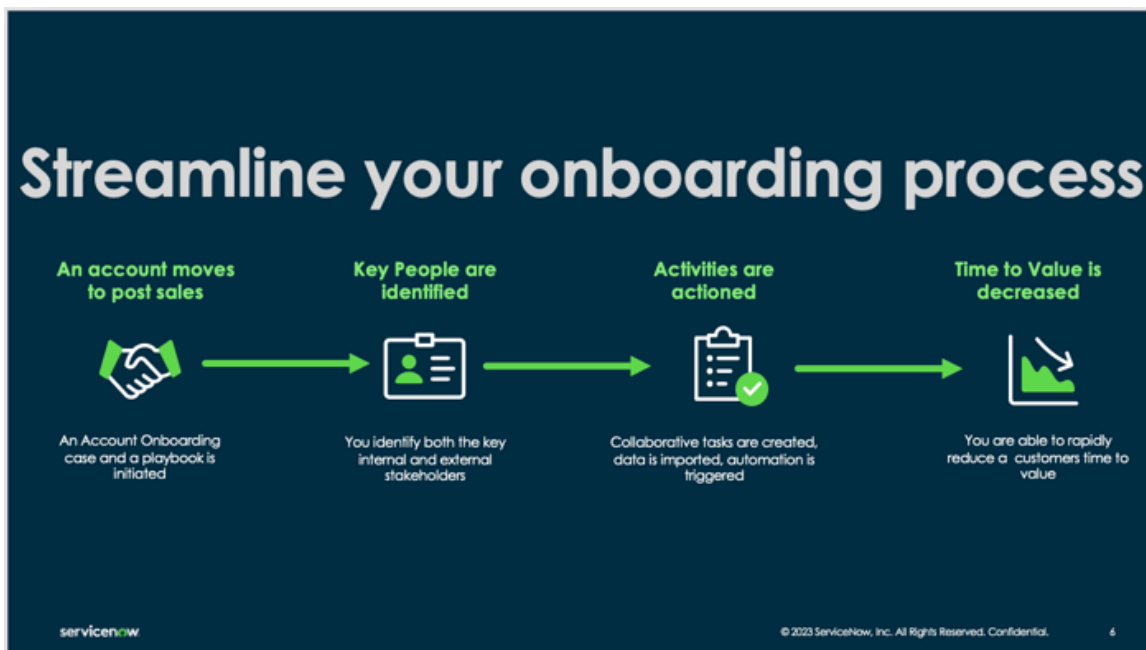


Obtenha informações sobre o modelo de dados e o fluxo de importação.

Tradução automática

Explorar o Eventos de ciclo de vida da conta

A aplicação Eventos de ciclo de vida da conta fornece uma experiência de integração estruturada para provedores do setor de tecnologia.



Quando uma conta de cliente é criada, um caso de integração de conta é gerado e o playbook é iniciado. Você pode configurar várias tarefas no playbook que envolvem a identificação das principais pessoas que tratam do caso, importação de dados e criação de tarefas colaborativas.

Visão geral

Eventos de ciclo de vida da conta fornece um playbook Playbooks, um tipo de caso Eventos de ciclo de vida da conta e tarefas de caso definidas para integração que oferecem suporte a este processo importante. Você pode usar o playbook como modelo ou como ponto de partida para criar sua experiência de integração.

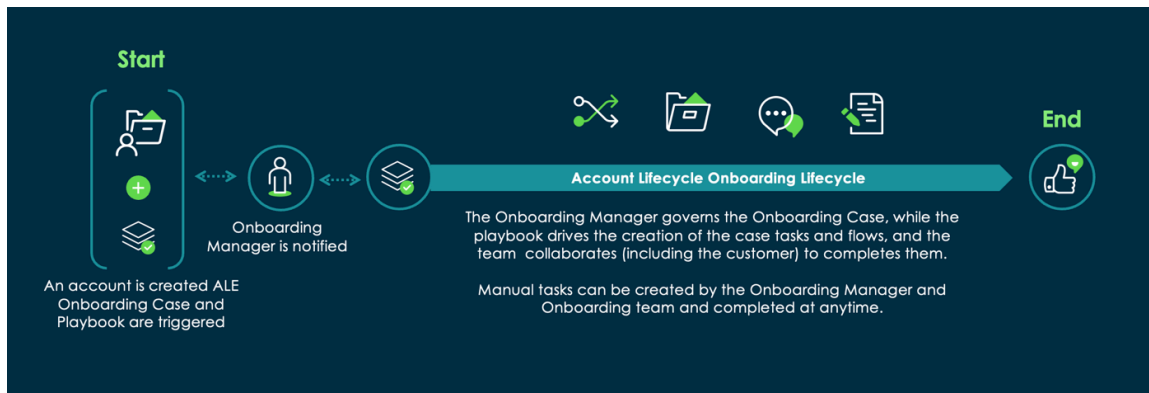
Eventos de ciclo de vida da conta inclui o seguinte:

- Tipo de caso dedicado e tarefas: um registro central para a equipe de integração, incluindo tarefas dedicadas para atribuir trabalho, automatizar e capturar dados.
- Playbook: um playbook que serve como ponto de partida para criar um processo de integração repetível que atenda aos requisitos de negócios.
- Captura de dados: importe, gerencie e publique dados como parte de uma tarefa de caso.

Fluxo de trabalho do Eventos de ciclo de vida da conta

O fluxo de trabalho de alto nível Eventos de ciclo de vida da conta envolve as seguintes fases:

- O Customer Service Management cria uma conta de cliente. Esta tarefa cria automaticamente um caso de integração de conta.
- O playbook Eventos de ciclo de vida da conta é iniciado.
- O caso é gerenciado pelo gerente de integração que usa o playbook para gerenciar o fluxo de trabalho de ponta a ponta.



Sobre o playbook Eventos de ciclo de vida da conta

A aplicação Eventos de ciclo de vida da conta permite aos fornecedores da indústria de tecnologia definir uma experiência de integração estruturada e repetível. A aplicação Eventos de ciclo de vida da conta permite colaboração, transparência e informações para membros da equipe interna e clientes externos envolvidos no processo de integração.

The screenshot displays the ServiceNow interface for a task record. At the top, the account ID 'ALEONB0001005' is shown. Below it, a navigation bar includes 'Close Case', 'Save', and 'Assign to me'. The main content area is divided into three sections:

- Account lifecycle on...:** A vertical list of tasks. 'Initial Setup' is marked as 'Complete'. Other tasks include 'Enter onboarding related info', 'Add customer POC and team', 'Assign customer team responsibilities', 'Send Email - Welcome to your account lifecycle on-boarding...', 'Assign internal team responsibilities', and another 'Send Email - Welcome to your account lifecycle on-boarding...'. A 'Data Capture & Valid...' section shows '9 remaining' tasks.
- Customer Contacts:** The main task details. It shows 'State: Open', 'Priority: 4 - Low', 'Type: Data capture', and 'Assigned to: Beverley Bunche'. The subject is 'Please gather and upload the information needed to successfully onboard this account - Boxeo'. The description includes instructions about a 'Contacts Template.xlsx' file.
- Record Information:** A summary panel on the right showing 'Overview' with fields for 'Account: Boxeo', 'Priority: 4 - Low', and 'State: New'.

Para obter uma descrição detalhada do playbook, consulte [Usando o playbook Eventos de ciclo de vida da conta](#).

Visão geral do Playbook

Um playbook exibe um fluxo de trabalho em uma exibição simples e orientada por tarefa. O fluxo de trabalho de um playbook geralmente é criado usando o Designer de automação de processos. Um playbook pega um fluxo de trabalho e o divide em várias fases ou raias. As fases também podem incluir atividades automatizadas, como o envio de um e-mail a um cliente quando uma fase ou atividade é concluída. Cada raia em um playbook inclui o seguinte:

- Uma lista de atividades que você revisa.
- Indicadores de status que exibem o estado atual de cada atividade.
- Marcas de verificação que indicam onde você está no fluxo de trabalho.

Ao marcar uma atividade como concluída em uma raia, você passa para a próxima atividade. Você pode salvar uma atividade a qualquer momento e retornar ao playbook mais tarde. Depois de concluir todas as atividades em uma raia, você passa para a próxima raia. Conforme você conclui atividades e raias, o status é refletido no painel lateral contextual. Um log de atividades no painel lateral contextual mostra todos os dados que você inseriu para cada atividade.

Layout do Playbook

Um playbook é composto por várias áreas, incluindo o ciclo de vida do playbook, a área de trabalho do playbook e o painel lateral contextual. A exibição de atividades determina como as fases e atividades aparecem no playbook. O layout consiste no seguinte:

- Cabeçalho do Playbook
- Ciclo de vida do playbook
- Área de trabalho do Playbook
- Painel lateral contextual

A exibição de atividades determina como as fases e atividades são exibidas no playbook. O ciclo de vida do playbook exibe as fases ou as fases e atividades incluídas no playbook, dependendo da exibição de atividade configurada. Para mais detalhes, consulte [Playbook life cycle](#).

Eventos de ciclo de vida da conta usuários e funções

Uma visão geral das tarefas que podem ser realizadas pelos diferentes Eventos de ciclo de vida da conta usuários e suas funções e critérios do usuário necessários.

Usuários e funções

Usuários	Descrição	Funções
Gerente de integração	Responsável pelo fluxo de trabalho de ponta a ponta, desde a integração do cliente até o lançamento da conta.	sn_acct_lc.agente
Analista de dados de base	Especialista no assunto que garante que os dados importados estejam no formato correto e atendam aos padrões de qualidade necessários para a publicação.	sn_acct_lc.agente
ServiceNow administrador/ desenvolvedor	Responsável por configurar o playbook, tipo de caso, e-mails, mapas de transformação e outros componentes necessários.	sn_acct_lc.agente
Ponto de contato de integração (cliente)	Contato primário do cliente responsável por gerenciar a equipe do cliente envolvida no processo de integração.	sn_customerservice.Customer
ServiceNow administrador/ desenvolvedor (cliente)	Responsável pelo gerenciamento da instância do cliente ServiceNow e pela configuração da aplicação Service Bridge.	sn_customerservice.customer_admin
Especialista em dados básicos (especialista no assunto)	Responsável por fornecer as informações necessárias, como informações de contato e locais. Garante que os dados atendam ao formato exigido pela organização do provedor.	sn_customerservice.customer_manager

Tradução automática

Configuração do Eventos de ciclo de vida da conta

Instalar e configurar a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta.

Esta seção cobre o seguinte:

- [Como ativar Eventos de ciclo de vida da conta](#)
- [Configurar playbook usando Playbooks](#)
- [Configurar o script de validação](#)

Como ativar Eventos de ciclo de vida da conta

O plug-in Eventos de ciclo de vida da conta (com.sn_acct_lc) está disponível como uma assinatura separada. Este plug-in ativa plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Eventos de ciclo de vida da conta ativa esses plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para eventos de ciclo de vida da conta

Plug-in	Descrição
Núcleo de tecnologia [com.sn_ti_core]	Extensões verticais do setor de tecnologia Customer Service Management.
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Automatize seus processos e dê aos agentes de serviço visibilidade dos sistemas e ferramentas do cliente de que eles precisam para fornecer serviços proativos aos clientes.
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.
Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config]	Permite que você personalize a experiência do usuário do Playbook padrão para criar o fluxo de trabalho do processo de negócios desejado.
Playbooks para Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Orienta os agentes de atendimento ao cliente nas várias tarefas para resolver problemas do cliente e visualiza todo o ciclo de vida em processos diversos e isolados.
Tipos de caso do Atendimento ao cliente (com.snc.csm_case_types)	Ativar este plug-in permite que o administrador do sistema crie e gereencie tipos de caso.
Registros relacionados dinâmicos para espaço configurável [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Estrutura para exibir a seção contextual de Registros relacionados dinâmicos em um espaço de trabalho configurável.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis > Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo para a equipe da ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

i Nota:

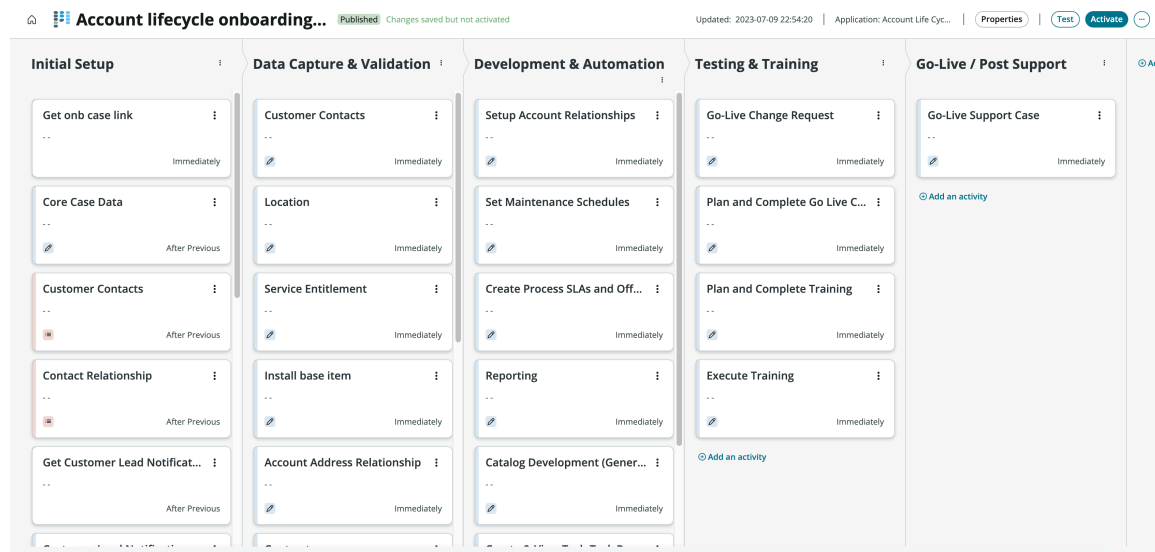
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, você deve estar no domínio **global**. Caso contrário, o seguinte erro será exibido:

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

Configurar playbook usando Playbooks

Use o Playbooks para configurar o playbook Eventos de ciclo de vida da conta.

Em Playbooks, uma atividade representa uma etapa no seu processo de negócios geral. Você pode sequenciar muitas atividades juntas nas fases do seu processo. Uma fase é composta por muitas atividades sequenciadas que são agrupadas de forma lógica. Você pode adicionar ou criar suas próprias definições de atividade ou excluir uma atividade que não seja necessária.



Configurar tarefas simples do playbook Eventos de ciclo de vida da conta

Você pode configurar tarefas simples do playbook usando o Playbooks.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- sn_acct_lc.agente
- Uma ou mais funções Playbooks. Consulte [Playbooks roles](#) para mais detalhes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar, modificar e excluir qualquer tarefa do playbook Eventos de ciclo de vida da conta usando o Designer de automação de processos. Por exemplo, se você quiser configurar uma das tarefas na raia Desenvolvimento e automação, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Designer de automação de processos**.
2. Selecione o **Processo de integração do ciclo de vida da conta**.
3. Navegue até a raia Desenvolvimento e automação e selecione a atividade Configurar relacionamentos de conta.
4. Na janela Propriedades da atividade, selecione **Exibir todas as propriedades** e selecione **Avançado**.
5. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.
6. No campo Quando iniciar, selecione **Com o anterior**.
Esta opção permite executar todas as atividades na tarefa em paralelo.

7. Selecione a guia Automação e selecione a tabela **Tarefa de ciclo de vida de contas**.
8. Adicione todos os campos obrigatórios e quaisquer outros campos que devam ser preenchidos para esta tarefa no playbook Eventos de ciclo de vida da conta.
9. Selecione **Concluído** e **Ativar**.

Configurar a tarefa de importação de dados do playbook Eventos de ciclo de vida da conta

Configure a tarefa de importação de dados de Eventos de ciclo de vida da conta usando Playbooks.

Para configurar a tarefa de importação de dados, você deve ter as seguintes funções:

- `sn_acct_lc.agente`
- Uma ou mais funções Playbooks. Consulte [Playbooks roles](#) para obter detalhes.

A tabela a seguir mostra as várias tarefas envolvidas na configuração da tarefa de importação de dados.

Tarefas de importação de dados

Tarefa	Seção
Crie o modelo do Excel para importar dados para a tabela de destino.	Criar modelo do Excel
Crie a tabela de preparação na qual os dados de importação podem ser armazenados antes de serem movidos para a tabela de destino.	Criar a tabela de preparação
Crie a fonte de dados e anexe o arquivo de modelo ao registro.	Criar a fonte de dados
Configure o mapa de transformação.	Configurar o mapa de transformação
Adicione a atividade do playbook ao processo Playbooks.	Adicionar a tarefa de importação de dados

i Nota:

As seções a seguir descrevem como configurar a tarefa de importação de dados para a tabela de local disponível com o sistema de base. Os nomes e valores usados nessas seções são exemplos, mas você pode seguir este processo para configurar qualquer tabela usada para a tarefa de importação de dados.

Criar modelo do Excel

Crie o modelo do Excel para importar dados para a tabela de destino:

1. Navegue até **Todos** e insira `cmn_location.list` no filtro Pesquisar.
2. Selecione o ícone **Personalizar** e selecione as colunas que serão incluídas no modelo. Insira as condições do filtro, se necessário, selecione o ícone Opções de coluna e selecione **Exportar para o Excel (.xlsx)**.
3. Selecione **Baixar** para baixar o arquivo exportado.
4. Abra o arquivo do Excel baixado, limpe todos os dados existentes e selecione **Salvar**.
5. Você pode ver que o arquivo contém as colunas selecionadas anteriormente. Este arquivo pode ser usado como modelo do Excel para importar dados.

Criar a tabela de preparação

Crie a tabela de preparação na qual os dados de importação podem ser armazenados antes de serem movidos para a tabela de destino:

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Tabelas**.
2. Selecione **Novo** e insira os seguintes detalhes:
 - Rótulo: insira um nome para a tabela do local, por exemplo, Importação de dados para o local.
 - Nome: insira o nome interno da tabela. Por exemplo, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - Estende a tabela: selecione a linha de importação de tecnologia.
3. Desmarque a caixa de seleção Criar módulo e selecione a guia **Controles**.
4. No campo Função do usuário, insira `sn_acct_lc.agent` e selecione **Salvar**.
5. Selecione a guia Colunas e selecione Novo. Insira os seguintes detalhes:
 - Tipo: Cadeia de caracteres. Todas as colunas devem ser do tipo Cadeia de caracteres.
 - Rótulo da coluna: insira um nome de campo (nome da coluna) do arquivo de modelo.
 - Nome da coluna: insira o rótulo da coluna com o prefixo `u_`. Por exemplo, se você inseriu o Rótulo da coluna como Rua, insira `u_street` aqui.
 - Tamanho máximo: especifique o tamanho máximo da coluna, conforme necessário. Siga as etapas anteriores para adicionar todas as colunas do arquivo de modelo.
6. Selecione Lista de layouts nos Links relacionados. Na lista suspensa Exibição de lista, selecione **Novo** e crie duas exibições de lista para esta tabela:
 - `ready_to_publish`: adicione todos os campos lógicos a esta exibição. Esta exibição aparece quando você seleciona o bucket Pronto para publicar no registro da tarefa de importação de dados.
 - `necessidades_attention`: adicione todos os campos lógicos mais o campo Comentários a esta exibição. Esta exibição aparece quando você seleciona o bucket Precisa de atenção no registro da tarefa de importação de dados.
7. Selecione o formulário de layout nos links relacionados.
8. No menu suspenso Exibir nome, selecione **Novo** e crie o `import_view`. Adicione todos os campos lógicos e o campo Comentários a esta exibição. Esta exibição é mostrada quando você tenta abrir o registro da tabela de preparação na guia Importação de dados

Criar fonte de dados

Crie a fonte de dados e anexe o arquivo de modelo ao registro.

1. Navegar até **Todos > Administração > Fontes de dados**.
2. Selecione **Novo** e insira os seguintes detalhes:
 - Nome: insira um nome para a fonte de dados.
 - Nome da tabela do conjunto de importação: insira o nome da tabela interna. Por exemplo, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
3. Anexe o arquivo de modelo ao registro da fonte de dados que você criou.

Configurar o mapa de transformação

A transformação converte valores de entrada de campo brutos em valores padronizados que são mais significativos para uma organização. Os administradores controlam quando a transformação acontece definindo regras e condições para campos específicos.

Como parte da configuração de importação de dados, você deve configurar os seguintes scripts de transformação necessários que são fornecidos com o sistema de base. Para configurar os scripts de transformação, siga estas etapas:

1. Navegar até **Todos > Mapas de transformação**.
2. Pesquise a aplicação **Eventos de ciclo de vida da conta**.
3. Selecione o mapa de transformação do local do cliente de integração da conta.

Selecione a guia **Transformar scripts**. Você pode ver os seguintes scripts:

- onComplete
- onAfter
- onBefore

4. Selecione um dos scripts e modifique-o conforme necessário e selecione **Atualizar** para salvar as mudanças.

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_TRANFORM_IGNORE) {
  ignore = true;
}
})(source, map, log, target);

```

Adicionar a tarefa de importação de dados

Adicione a tarefa de importação de dados que você configurou ao processo de integração do **ciclo de vida da conta** definido no Designer de automação de processos.

1. Navegar até **Todos > Designer de automação de processos**.
2. Selecione o **Processo de integração do ciclo de vida da conta**.
3. Navegue até a raia Captura e validação de dados e selecione **Adicionar uma atividade**.
4. Selecione **Eventos de ciclo de vida da conta** e selecione **Criar e exibir registro de tarefa técnica**.
5. Selecione o ícone **Editar** na tarefa recém-adicionada para exibir as propriedades.
6. Selecione **Exibir todas as propriedades** e **Avançado**.
7. Na guia Geral, insira o nome e a descrição do rótulo.
8. No campo Quando iniciar, selecione **Com o anterior**. Esta opção permite executar todas as atividades na tarefa em paralelo.
9. Selecione a guia Automação e, na seção Entradas, insira o seguinte:
 - Tabela: a tabela para a qual o registro está sendo criado. Selecione **Tarefa de importação do ciclo de vida da conta (sn_ti_core_imp_task)**.
 - Condições canceladas: especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja movida para o estado cancelado.
 - Condições encerradas: especifique as condições que devem ser atendidas antes que a tarefa seja movida para o estado Encerrado.
 - Caso de integração de conta: selecione o gatilho de registro de caso de integração de conta para associar este registro ao caso de integração de conta.
 - Exibição de registro: o nome da exibição de formulário que será exibida no playbook Eventos de ciclo de vida da conta. Insira `tech_pad_imp_task_view` aqui.
 - Nome da responsabilidade: selecione a função de usuário desenvolvedor/administrador da ServiceNow na lista. Esta função é atribuída aos membros da equipe interna (definidos na tarefa Atribuir responsabilidades da equipe interna da fase **Iniciar** do playbook. Consulte [Usando o playbook Eventos de ciclo de vida da conta](#) para obter detalhes). Usuários com esta função podem executar a tarefa de importação de dados.
10. Selecione **Adicionar campo** e insira dados nos seguintes campos da tabela Tarefa de importação Eventos de ciclo de vida da conta.
 - Tabela de origem: adicione o nome interno da tabela de preparação. Por exemplo, `sn_acct_lc_account_onb_import_locations`.
 - Tabela de destino: adicione o nome interno da tabela de destino. Por exemplo, `cmn_location`.
 - Fonte de dados: selecione a fonte de dados. Por exemplo, `cmn_location_template.xlsx`.
 - Estado da importação de dados: o valor padrão é definido como 1 (Dados não carregados ainda).

- Estado: o estado padrão é definido como 1 (Aberto).
- Tipo: selecione **Captura de dados**.
- Conta: selecione o caso de integração de conta associado à tarefa de caso.
- Primário: selecione o registro primário associado ao caso de integração de conta.
- Visível: defina **como falso**.

11. Insira o Assunto e a Descrição conforme necessário, selecione **Concluído** e, em seguida, selecione **Ativar**.

Depois que a tarefa de importação de dados tiver sido configurada, o playbook Eventos de ciclo de vida da conta poderá ser usado para integrar os clientes. Consulte [Usando o playbook Eventos de ciclo de vida da conta](#) para obter detalhes.

Configurar o script de validação

Use a inclusão de script DataImportValidationConfig para configurar as regras de validação para a tabela de preparação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina as regras de validação no nível de campo e de registro para as tabelas de preparação. Essas regras de validação são acionadas quando o agente seleciona o botão **Validar** após importar dados para a tabela de preparação. Consulte [Importar dados para o playbook Eventos de ciclo de vida da conta](#) para mais detalhes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Administração > Inclusões de script**.
2. Pesquise a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta e selecione a inclusão de script DataImportValidationConfig.
Você pode ver as regras de validação que foram definidas para as tabelas padrão fornecidas com o sistema de base.
3. Você pode definir três tipos de regras de validação:

- Campos obrigatórios: especifique os campos obrigatórios que devem estar presentes na tabela de preparação.

Por exemplo: na tabela "`sn_acct_lc_account_onb_import_contacts`", você pode especificar que os seguintes campos são obrigatórios:

```
'u_account', 'u_email', 'u_last_name'
```

- Campos de referência: especifique os campos de referência na tabela de preparação. Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Quando você define um campo de referência, um relacionamento é criado entre as duas tabelas.

Por exemplo: para a tabela `sn_acct_lc_account_onb_import_contacts`, você pode definir a validação do campo de referência da seguinte forma:

```
"sn_acct_lc_account_onb_import_contacts": {
  'u_account': {
    'table_name': 'customer_account',
```

```
'reference_field': 'name'
}
```

Em que `u_account` é o nome do campo na tabela de preparação, `customer_account` é a tabela e `name` é o campo de referência ao qual está associado.

- Validações personalizadas: defina scripts personalizados para validar os registros da tabela de preparação. A seguir está um exemplo de um script de validação personalizado:

```
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.notNil(stagingTableGr.task) &&
        global.JSUtil.notNil(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.');
```

No exemplo anterior, `dataImportCustomValidationForCustomerContacts` é o script de validação personalizado. A função chama a variável `stagingTableGr` (variável `GlideRecord`) que contém todos os registros que foram carregados na tabela de preparação. O script verifica as condições especificadas usando `DataImportValidationFunctions` e valida os dados.

Você pode definir um ou mais scripts para novas tabelas de preparação no formato mostrado no exemplo anterior.

4. Selecione **Atualizar** para salvar as mudanças feitas na inclusão de script.

Como usar Eventos de ciclo de vida da conta

A aplicação Eventos de ciclo de vida da conta fornece aos provedores de serviços uma experiência de integração estruturada e repetível para seus clientes e transparência de

processo para equipes internas e externas. O playbook de integração é um ponto de partida que pode ser configurado para atender aos requisitos de negócios.

Criar um caso de integração de conta

Quando o agente de atendimento ao cliente cria uma conta, um caso de integração de conta é gerado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_acct_lc.agent

Procedimento

1. Navegar até **Espaço > Espaço configurável do CSM/FSM** e selecione o ícone **Lista**.
2. Navegue até o item de menu **Cliente** na lista e selecione **Contas**.
3. Selecione **Novo** para criar uma conta de cliente.
4. Siga as instruções para criar uma conta e selecione **Salvar**.
5. Navegue até a conta que você criou e selecione a guia **Casos** para exibir o caso de integração de conta recém-criado.
6. Selecione o link para iniciar o playbook Eventos de ciclo de vida da conta.
Consulte [Usando o playbook Eventos de ciclo de vida da conta](#) para mais detalhes.

Usando o playbook Eventos de ciclo de vida da conta

O playbook Eventos de ciclo de vida da conta fornece uma experiência simplificada para importar, preparar, gerenciar e publicar dados de conta.

O playbook Eventos de ciclo de vida da conta fornece uma experiência de integração estruturada com várias atividades predefinidas. Ele serve como modelo e pode ser configurado por provedores de serviços para atender aos requisitos de negócios.

O playbook Eventos de ciclo de vida da conta inclui as seguintes fases e atividades que podem ser usadas no processo de integração da conta.

Eventos de ciclo de vida da conta fases do playbook


Fase	Atividade	Detalhes
Iniciar	Inserir informações relacionadas à integração	<p>A primeira atividade no playbook envolve a coleta de informações relacionadas à integração.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atribuído a: selecione o agente do provedor que está trabalhando neste caso. • Service Bridge cliente: selecione uma das seguintes opções: <ul style="list-style-type: none"> ○ Não: nenhuma integração Service Bridge é necessária. ○ Somente catálogo remoto: é necessária uma integração

Eventos de ciclo de vida da conta fases do playbook

Fase	Atividade	Detalhes
		<p>Service Bridge para o recurso de catálogo remoto.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Completo: é necessária uma integração Service Bridge para a tarefa remota, o catálogo remoto e/ou os recursos do mapa de transformação. • Tipo: selecione um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Faseado: uma parte específica do processo de integração deste cliente é gerenciada por meio deste Eventos de ciclo de vida da conta caso de integração. ○ Completo: todo o processo de integração deste cliente é por este Eventos de ciclo de vida da conta caso de integração. • Especifique a data de lançamento e selecione Marcar como concluído para prosseguir com a próxima atividade.
	Adicionar equipe e POC do cliente	<p>Adicione os contatos do cliente que trabalharão no caso de integração da conta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Adicionar novo para criar um contato do cliente. Insira o nome e o endereço de e-mail do cliente e selecione Salvar. • Selecione Marcar como concluído para passar para a próxima etapa.
	Atribuir responsabilidades à equipe do cliente	<p>Atribua responsabilidades a cada um dos contatos do cliente que foram adicionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Atribuir novo. No formulário Criar novo relacionamento de contato, selecione o contato que você adicionou na etapa anterior. • No campo Responsabilidade, selecione uma das funções de

Tradução automática

Eventos de ciclo de vida da conta fases do playbook

Fase	Atividade	Detalhes
		<p>usuário predefinidas e selecione Salvar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Marcar como concluído para passar para a próxima etapa. <p>Quando esta etapa for concluída, dois e-mails serão gerados automaticamente. O primeiro e-mail identifica o ponto de contato primário para o caso de integração de conta. O segundo e-mail identifica os principais membros da equipe que participam do processo de integração.</p>
	<p>Atribuir responsabilidades da equipe interna</p>	<p>Adicione e atribua responsabilidades aos membros da equipe interna (provedores de serviço) que trabalham no caso de integração de conta. Isso inclui o administrador ServiceNow que está lidando com o caso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Atribuir novo. No formulário Criar novo membro da equipe da conta, selecione uma função de usuário predefinida no campo Responsabilidade. • Selecione um usuário que está atribuído a esta função. • Selecione Marcar como concluído. Você pode passar para a próxima fase no ciclo de vida do playbook. <p>Nota:  Por padrão, todas as tarefas no playbook são atribuídas ao administrador da ServiceNow do provedor.</p>
<p>Captura e validação de dados</p>		<p>Nesta tarefa, selecione o Tipo de atividade que está sendo realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captura de dados: indica dados importantes que estão sendo importados para o sistema. • Redução de risco: denota um risco associado à integração deste cliente que deve ser gerenciado.

Eventos de ciclo de vida da conta fases do playbook

Fase	Atividade	Detalhes
		<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento: rastreia uma ação de desenvolvimento interno ou externo que é necessária. • Treinamento: indica uma atividade de treinamento necessária antes da data de lançamento. • Teste: indica uma atividade de teste necessária antes da data de lançamento. <p>As seguintes tabelas padrão estão disponíveis com o sistema de base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contatos de cliente • Local • Direito de serviço • Item-base de instalação • Relacionamento do endereço da conta • Contrato • Produtos vendidos • Produtos vendidos de M2M com base de instalação <p>Condições personalizadas foram definidas e os valores de campo nessas tabelas, como tabela de origem, tabela de destino e fonte de dados, são preenchidos automaticamente em cada uma dessas tabelas. Você pode usar esses fluxos importando dados diretamente para essas tabelas e publicando-os quando estiverem prontos. Para obter detalhes sobre como importar dados para essas tabelas, consulte Importar dados para o playbook Eventos de ciclo de vida da conta.</p> <p>Essas tabelas foram configuradas com condições específicas e os valores de campo foram preenchidos automaticamente. Você pode modificar essas tabelas, adicionar novas tabelas e atividades, dependendo dos seus requisitos, usando o Designer de automação de processos. Consulte</p>

Eventos de ciclo de vida da conta fases do playbook

Fase	Atividade	Detalhes
		Configurar a tarefa de importação de dados do playbook Eventos de ciclo de vida da conta para obter detalhes.
Desenvolvimento e automatização		<p>As seguintes tarefas estão disponíveis com o sistema de base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurar relacionamentos entre contas • Definir cronogramas de manutenção • Criar ANS de processo e ofertas • Relatórios • Desenvolvimento de catálogo (geral) <p>Essas são tarefas de demonstração e podem ser configuradas de acordo com seus requisitos. Você pode adicionar ou excluir tarefas e modificá-las conforme necessário. Consulte Configurar tarefas simples do playbook Eventos de ciclo de vida da conta para obter detalhes sobre tarefas de configuração simples.</p>
Testes e treinamento		<p>As seguintes tarefas estão disponíveis com o sistema de base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de mudança de lançamento • Planejar e concluir comunicações de lançamento • Planejar e concluir o treinamento • Executar treinamento
Lançamento/ Suporte de publicação		Caso de suporte de lançamento

Tradução automática

Importar dados para o playbook Eventos de ciclo de vida da conta

Como parte do processo Eventos de ciclo de vida da conta, você pode importar, configurar e publicar dados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Os seguintes itens devem estar presentes:

- Tabela de destino para a qual os dados serão importados.
- Modelo do Excel para importar os dados para a tabela de destino.
- Tabela de preparação na qual os dados importados podem ser modificados antes de serem carregados para a tabela de destino.
- Mapa de transformação para transformar e transferir os dados da tabela de preparação para a tabela de destino.
- A fonte de dados na qual as informações da tabela de preparação e o modelo do Excel estão presentes deve ser configurada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de concluir a primeira fase no playbook Eventos de ciclo de vida da conta, você pode continuar com a fase **de Captura e validação de dados**. Várias tabelas padrão foram configuradas com o sistema de base. Para importar dados para essas tabelas padrão, siga estas etapas:

Procedimento

1. Abra a primeira tabela e selecione **Abrir registro**.
 2. Na página Importação de dados, selecione a guia **Detalhes**.
No campo Contato, selecione o contato do cliente que está trabalhando neste caso.
 3. Baixe o modelo anexado, revise e adicione informações nas colunas apropriadas.
 4. Selecione **Adicionar arquivo** para adicionar o anexo à tarefa para revisão pela equipe de integração.
O administrador ServiceNow atribuído a este caso recebe uma notificação de que o arquivo de dados foi carregado.
 5. Selecione a opção **Importar de anexos**, escolha o arquivo e selecione **Selecionar**.
Os dados são carregados na tabela de preparação e validados. Após a validação, os dados são movidos para um dos seguintes estados:
 - Pronto para publicar: os registros não têm erros de validação e podem ser publicados.
 - Precisa de atenção: os registros nesse estado têm alguns problemas que devem ser resolvidos.
 - A validar: os registros neste estado não foram validados.
- i Nota:**
- Se você tiver arquivos adicionais que devem ser adicionados, selecione **Adicionar mais** e selecione um novo arquivo a ser carregado para a tabela de preparação.
 - Se os dados importados estiverem corrompidos ou apresentarem vários erros, selecione **Limpar dados**. Esta ação limpa todos os dados carregados na tabela de preparação. Você pode carregar um arquivo diferente e reiniciar os erros de validação.
6. Revise os registros no estado Requer atenção, corrija os erros e selecione **Salvar**.
Esses registros são movidos para o estado Ainda não validado.
 7. Selecione **Validar** para validar os registros no estado Ainda a validar.
 8. Quando todos os dados estiverem no estado Pronto para publicar, selecione **Publicar** para publicar os dados.

Nota:

Você pode optar por publicar os dados antes que todos os erros tenham sido corrigidos ou se houver registros no estado A validar. Nesse caso, quando você seleciona **Publicar**, é exibida uma mensagem indicando que os dados foram parcialmente publicados com erros. Você deve resolver todos os erros, selecionar **Validar** e **Publicar**.

Todos os dados publicados são movidos para a tabela de destino.

9. Selecione **Fechar**.

10. Siga estas etapas para todas as tabelas nesta fase.

11. Revise o Resumo da importação de dados, insira as Anotações de fechamento para cada tarefa e selecione **Marcar como concluído** para continuar com a próxima fase no playbook.

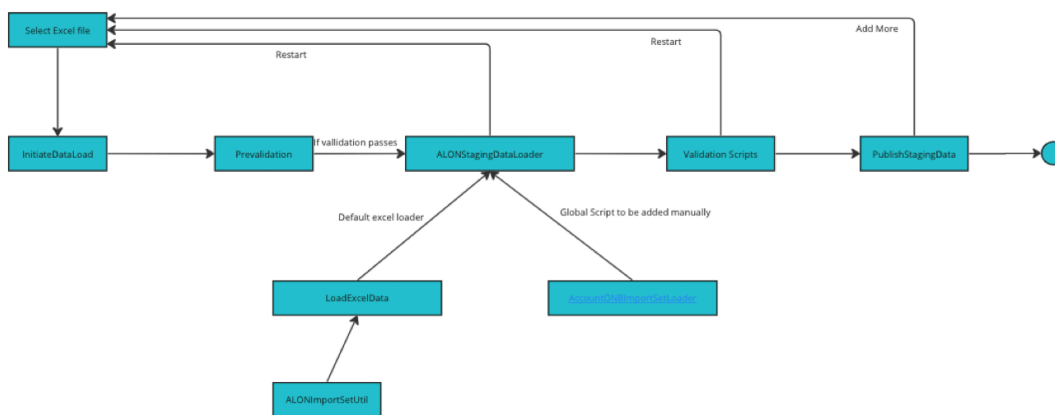
Eventos de ciclo de vida da conta referência

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre a aplicação Eventos de ciclo de vida da conta.

Eventos de ciclo de vida da conta fluxo de importação de dados

Esta seção descreve como os dados são importados de um arquivo externo, validados e publicados na tabela de destino.

Consulte o diagrama a seguir para exibir o fluxo de dados da fase de carregamento até a fase final quando for publicado.



O fluxo de importação de dados envolve as seguintes etapas:

1. O cliente carrega um arquivo do Excel como anexo.
2. O script `InitiateDataLoad` processa o arquivo e pré-valida os dados. Ele verifica se as colunas no arquivo de dados correspondem às colunas na tabela de preparação. Se o arquivo de dados contiver colunas adicionais, duplicadas ou ausentes, o processo de carregamento de dados falhará.
3. Após o processo de pré-validação, o script `ALONStagingDataLoader` carrega dados na tabela de preparação usando um dos seguintes scripts:
 - `CarregarDadosExcel`
 - `AccountONBImportSetLoader` (inclusão de script global): consulte [KB1358053](#) em Now Support para obter detalhes.

Se a inclusão de script global não estiver disponível, o script *LoadExcelData* será usado. A inclusão de script global contém APIs do sistema de base que são usadas para carregar os dados para a tabela de preparação. Se a inclusão de script global não estiver disponível, o script personalizado *LoadExcelData* verificará os dados, verificará se há exceções e carregará os dados na tabela de preparação.

4. Os scripts de validação que validam os dados carregados na tabela de preparação são executados. A validação falhará se alguns dados obrigatórios ou de referência estiverem ausentes nos dados carregados.
5. Quando a validação tiver sido concluída, os registros na tabela de preparação serão movidos para os seguintes estados:
 - Pronto para publicar
 - Precisa de atenção: revise os registros que estão no estado **Precisa de atenção**, resolva os erros e selecione **Salvar**. Esses registros atualizados são movidos para o estado **Ainda não validado**.
6. Durante o processo de publicação, todos os registros que estão no estado **Ainda a validar** são validados novamente e os registros que são movidos para o estado **Pronto para publicar** são publicados na tabela de destino.

i Nota:

- Se os dados que estão sendo carregados estiverem corrompidos ou tiverem erros, selecione **Limpar tudo** para cancelar e reiniciar o processo.
- Depois que os dados forem publicados, selecione **Adicionar mais registros** para adicionar mais registros à tabela.

Executar trabalho programado para fazer backup da tabela de preparação

Você pode fazer um backup dos dados na tabela de preparação em intervalos periódicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dados presentes na tabela de preparação com backup se:

- As tarefas de importação estão em um estado **Ativo**.
- A data de criação dos dados é anterior à data atual.

i Nota:

As tarefas de importação que estão em um estado **Cancelado** ou **Encerrado** não são armazenadas em backup.

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Definição do Sistema > Trabalhos programados**.
2. Encontre o **trabalho programado de backup de dados de preparação**.

i Nota:

O trabalho está inativo por padrão. Marque a caixa de seleção **Ativa** para executar o trabalho programado no horário programado.

3. Selecione Executar agora.

Para configurar o período de backup, especifique um número no campo Valor para a propriedade do sistema `sn_acct_lc.BackupDays`. Por exemplo, se o campo Valor estiver definido como 2, os dados com mais de dois dias serão incluídos no backup.

Resultado

Um arquivo CSV é criado e anexado à tarefa de importação. O nome do arquivo inclui o nome do arquivo de preparação e a data de criação no formato `stagingTable-dateCreated.csv`.