



Zurich Gestion de la réussite client

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

- Gestion de la réussite client..... 4**
- Explorer Gestion de la réussite client..... 5
 - Embauche de compte..... 6
 - Témoignages des clients..... 9
- Configurer Gestion de la réussite client..... 17
 - Activer Gestion de la réussite client..... 18
 - Embauche de compte..... 20
 - Témoignages des clients..... 37
- Utiliser Gestion de la réussite client..... 102
 - Embauche de compte..... 102
 - Témoignages des clients..... 110
- Référence Gestion de la réussite client..... 144
 - Séparation de domaine et Gestion de la réussite client..... 144
 - Rôles Customer Success Management..... 146
 - Responsabilités en matière de gestion de la réussite des clients..... 156
 - Tables Customer Success Management..... 157
 - Règles métier Customer Success Management..... 159
 - Flux de gestion des témoignages des clients..... 168

Gestion de la réussite client

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

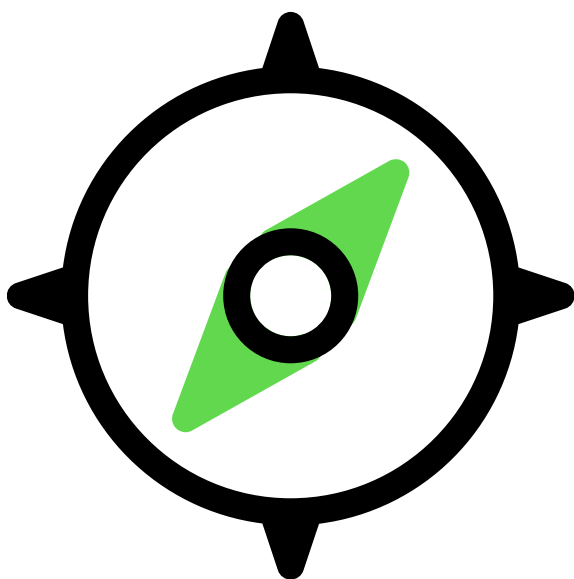
i Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

Premiers pas

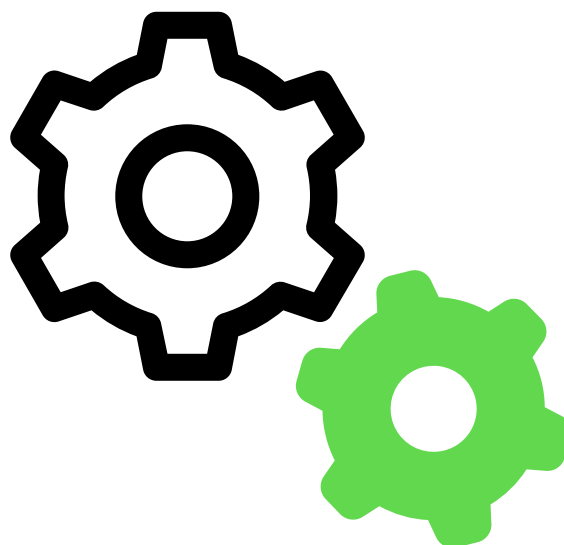
En intégrant l'automatisation des flux de travail dans la gestion de la réussite client, Gestion de la réussite client les fournisseurs aident les fournisseurs à améliorer l'expérience client, à accélérer le délai de rentabilisation et à maximiser le retour sur investissement. Il favorise également une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

Explorer



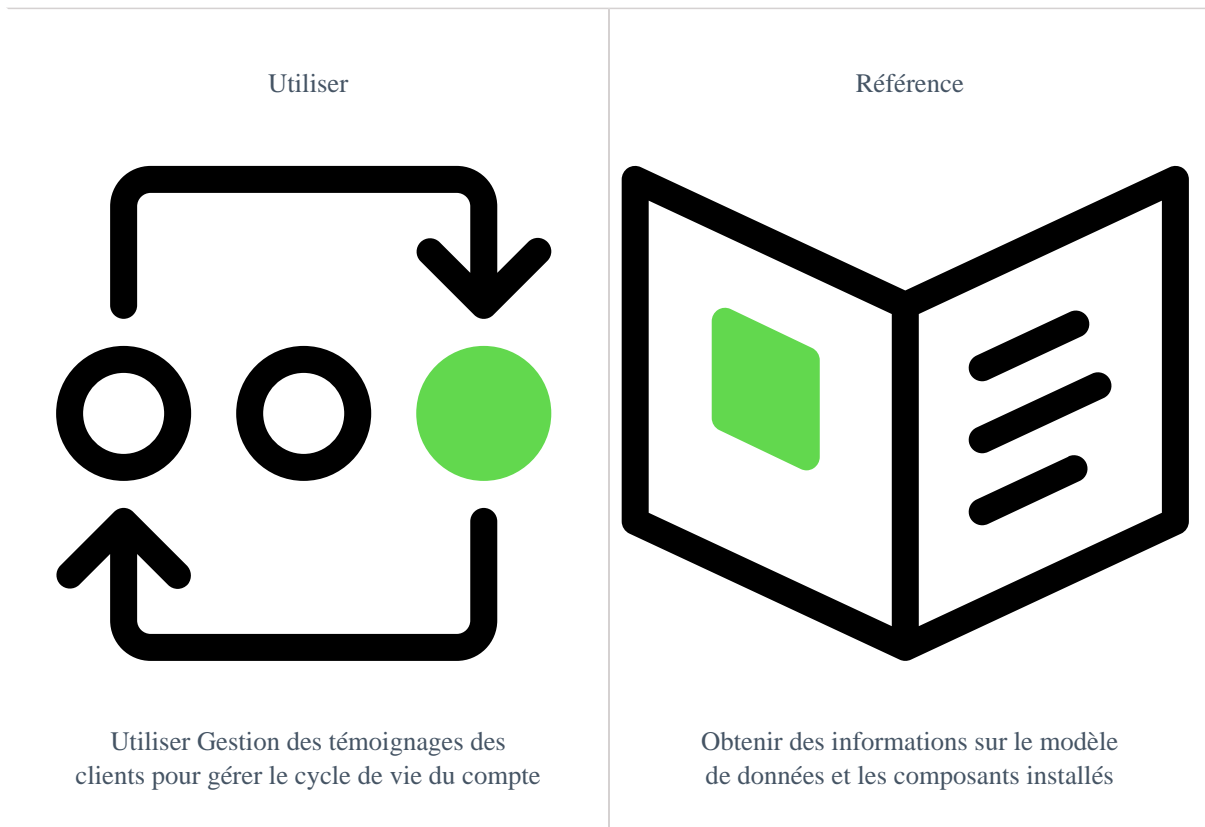
Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Customer Success Management

Configurer



Planifiez et personnalisez la gestion de la réussite des clients pour répondre à vos besoins

Traduction automatique



Ressources supplémentaires

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications, reportez-vous à la section [Customer Success Management release notes](#) .
- Connectez-vous à votre ServiceNow® compte et trouvez des informations supplémentaires sur l'implémentation et le déploiement des Gestion de la réussite client fonctionnalités sur [Now Create](#) .
- Accédez à des cours en temps réel, à des formations à votre rythme et à des ressources professionnelles à l'adresse suivante : [ServiceNow University](#) .
- Trouvez des ressources utiles liées à votre rôle et explorez les meilleures pratiques sur le [Customer Success Center](#) .
- Connectez-vous avec d'autres Gestion de la réussite client utilisateurs de la [Now Community](#) .

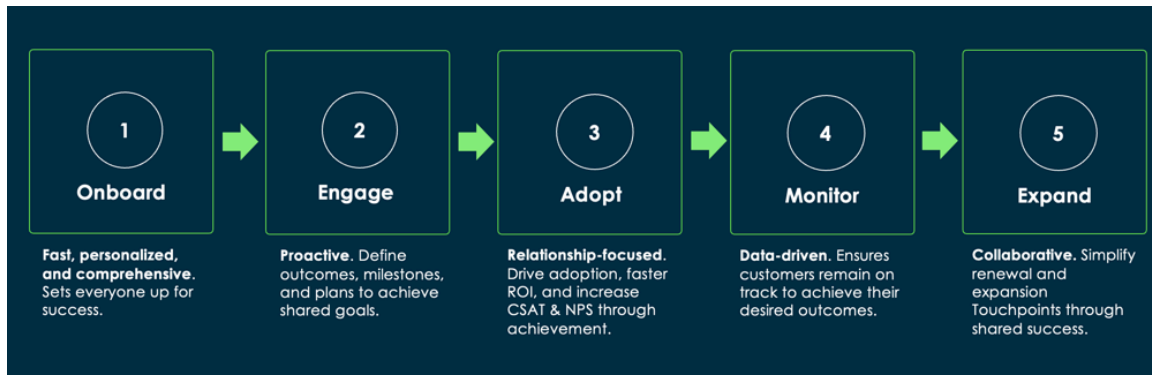
Explorer Gestion de la réussite client

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

i Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

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



Gestion de la réussite client Les fonctionnalités sont les suivantes :

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

Fonctionnalités de Gestion de la réussite client

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

Embauche de compte

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

i Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

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

L'intégration du compte comprend les éléments suivants :

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

Workflow d'intégration de compte

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

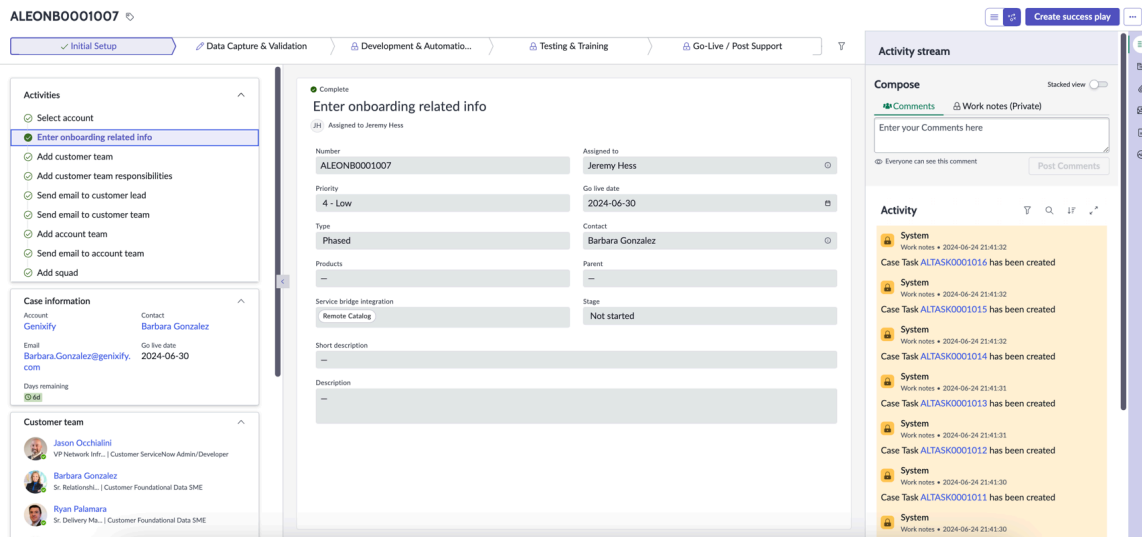
- L'agent Gestion du service client crée un compte client. Cette tâche crée automatiquement un ticket d'intégration du compte.
- Le playbook d'intégration de compte est lancé.
- Le ticket est géré par le gestionnaire d'intégration, qui utilise le playbook pour gérer le workflow de bout en bout.



Manuel d'intégration

Le playbook d'intégration comporte des activités préconfigurées pour aider à démarrer la création de l'expérience d'intégration.

Dans le playbook, il existe cinq activités principales qui peuvent être réutilisées pour créer un certain nombre d'actions dans l'ensemble du workflow. Le playbook sert de modèle et peut être configuré par les fournisseurs de services pour répondre à leurs besoins professionnels.



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

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

Ticket d'intégration et tâches de ticket

Le ticket d'intégration est un enregistrement central qui gère la configuration et l'activation des nouveaux comptes client, ainsi que les mises à jour ultérieures telles que les ajouts de produits, les modifications de compte et la maintenance des données.

En suivant chaque étape du processus d'intégration et d'expansion, les équipes Customer Success peuvent guider les clients à travers les exigences de configuration et les étapes clés.

Les responsables de la réussite des clients peuvent utiliser l'enregistrement de ticket d'intégration pour :

- Décrivez les tâches et jalons spécifiques du processus d'intégration des clients.
- Suivez la progression et enregistrez l'achèvement des activités critiques.
- Déclenchez des événements clés pendant la phase d'intégration.
- Contribuez à la transition du compte vers l'étape suivante du parcours de témoignages des clients.
- Gérer les nouveaux produits et services.

Les tâches du ticket d'intégration sont utilisées pour capturer et suivre des tâches spécifiques associées au compte client à chaque étape du processus d'intégration. Les responsables de la réussite client peuvent suivre la progression des tâches sur tous les

comptes et vérifier que des éléments importants n'ont pas été manqués. Reportez-vous à la rubrique [Créer un ticket d'intégration de compte](#) pour en savoir plus.

Importation et validation des données

Utilisez cette fonctionnalité pour rationaliser la migration et l'intégration des données client dans .ServiceNow AI Platform

L'option d'importation de données vous permet d'organiser et de suivre les tâches requises pour l'importation de données, et de vérifier que les données sont complètes et exactes. Il joue un rôle essentiel dans l'intégration de nouveaux comptes et facilite les mises à jour des comptes existants, aide à réduire les efforts manuels et améliore l'intégrité des données.

La fonctionnalité Assistant de validation des données rationalise le processus de saisie manuelle des données en vérifiant que les champs obligatoires sont renseignés et que les erreurs potentielles sont signalées. Cette option est utile dans les scénarios où les intégrations automatisées ou à grande échelle peuvent ne pas être disponibles ou pratiques.

Pour en savoir plus sur le processus d'importation et de validation des données, reportez-vous à la section [Capture et validation des données](#).

Témoignages des clients

Découvrez comment votre organisation peut utiliser la solution Customer Success pour engager les clients, exécuter des jeux de réussite pour atténuer les risques et identifier les opportunités d'expansion.

i Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

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

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

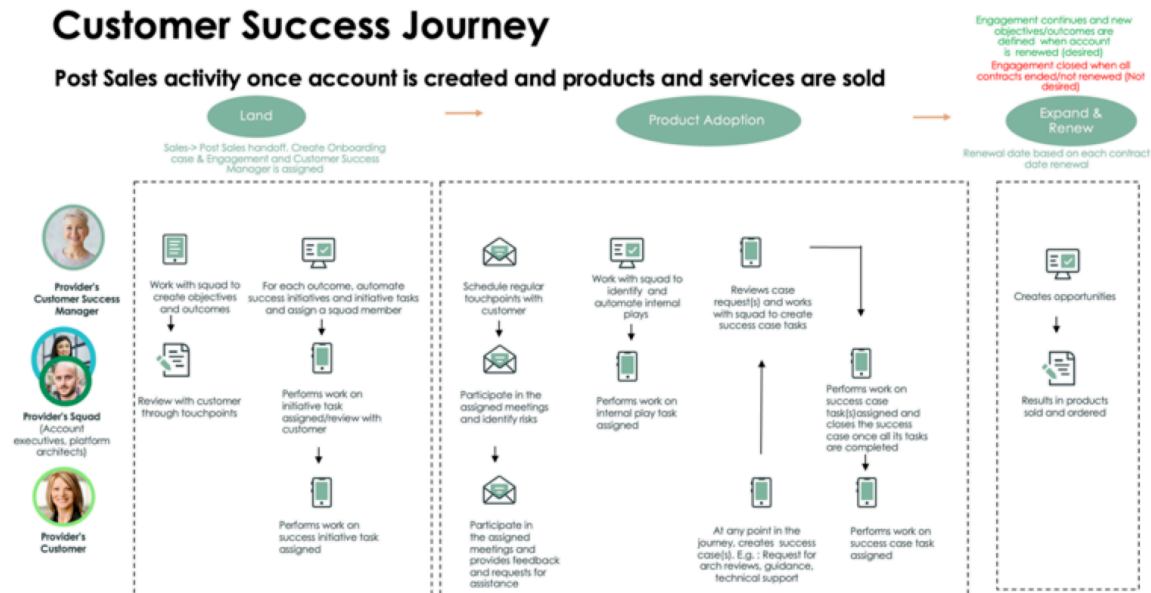
Workflow de témoignages des clients

Le workflow de témoignages des clients comprend les éléments suivants :

- Modèle et enregistrements de données de témoignages des clients
- Vue d'ensemble du portefeuille de témoignages des clients
- Cadre de travail pour la santé et les risques
- Vue d'ensemble du portefeuille de risques
- Pages de l'espace de travail d'engagement

- Expérience basée sur le processus avec les playbooks
- Lanceur de lecture de réussite pouvant être utilisé pour créer des activités automatisées ou manuelles
- Playbooks de témoignages des clients
- Plan de réussite
- Points de contact planifiés et planificateur de point de contact

Le diagramme suivant montre les différentes étapes impliquées dans le parcours de réussite client.



Traduction automatique

Engagements

Les engagements peuvent documenter et suivre les interactions entre le fournisseur de service et les comptes clients tout au long du parcours de réussite client.

Un engagement fournit une vue centralisée de toutes les activités liées à un compte. Il conserve un journal historique de toutes les activités, telles que les réunions clients, les interactions avec le support, les bilans de santé et les discussions de renouvellement.

L'enregistrement d'engagement est utilisé pour :

- Suivre l'historique des clients : cela capture les interactions passées et permet aux équipes de réussite client de surveiller le parcours du compte.
- Prenez des décisions éclairées : définissez des rappels pour les événements futurs et maintenez des suivis cohérents au besoin.
- Créer des déclencheurs automatisés : peut être configuré pour déclencher automatiquement des événements en fonction de types d'engagements ou de statuts spécifiques.
- Fournissez des rapports et des analyses améliorés : génère des rapports et des aperçus liés à l'intégrité du compte, aux niveaux de satisfaction et à la fréquence d'engagement.

Pour en savoir plus sur l'enregistrement d'engagement et ses fonctionnalités, reportez-vous à la section [Page d'accueil Engagement](#).

Cadre de travail d'intégrité

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

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

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

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

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

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

Cadre du risque

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

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

Les signaux de risque peuvent être :

- Créé manuellement. Consultez [Créer un signal de risque](#).
- Généré automatiquement lorsqu'une valeur de seuil est dépassée ou qu'une condition spécifique est remplie. Consultez [Définir des critères de risque](#).

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

- Les résultats de l'enquête de satisfaction des clients (CSAT) ont diminué de X % pour un produit
- Le NPS est tombé à 7
- L'utilisation de la licence est inférieure à 50 %
- Le nombre de tickets P1 pour un produit/compte a augmenté de x %
- Échéance du résultat de réussite non respectée
- L'ACV net de l'opportunité est réduit de X %

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

Points de contact

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

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

Rôles d'utilisateur du point de contact

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

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

Adoption des produits et utilisation des aptitudes

L'adoption du produit et l'utilisation des fonctionnalités permettent de mesurer l'efficacité avec laquelle les clients adoptent un produit ou s'y engagent.

Il fournit des informations sur la façon dont un produit est utilisé et intégré dans les workflows des clients. L'adoption du produit et les scores d'aptitude sont calculés en fonction des mesures d'utilisation du produit telles que les licences utilisées, les tâches terminées et le nombre d'utilisateurs actifs. Une adoption plus élevée des produits est associée à une plus grande satisfaction des clients, à une plus grande rétention et à un potentiel d'expansion.

Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour :

- Identifiez les utilisateurs actifs et avancés qui exploitent pleinement le produit.
- Mettez en évidence les domaines dans lesquels les clients ont besoin de formation ou d'assistance.

- Prédisez le risque d'attrition en identifiant les utilisateurs ayant un faible taux d'engagement ou d'adoption.
- Démontrez la réalisation de valeur en veillant à ce que les utilisateurs puissent atteindre les résultats souhaités.

Vous pouvez calculer l'adoption d'un produit et les scores d'aptitude pour tout produit vendu associé à un engagement. Avant de calculer les scores, vous devez créer des enregistrements d'aptitude de produit et les associer à un ou plusieurs enregistrements d'utilisation d'aptitude. Vous pouvez associer une option primaire directement à un produit spécifique. Vous pouvez également associer plusieurs options secondaires qui appartiennent à une seule option primaire. Consultez [Créer une aptitude du produit](#) pour en savoir plus.

Par exemple :

- Produit vendu : ITSM
- Aptitude primaire : Gestion des incidents
- Options secondaires : journalisation des incidents, hiérarchisation des incidents.

Vous pouvez configurer la façon dont l'adoption du produit et les scores d'aptitude sont dérivés et affichés sur la page d'accueil Engagement et la page Aptitude du produit. Consultez [Configurer les visualisations DCE](#) pour en savoir plus.

Information associée

[Adoption du produit](#)

[Afficher les données d'utilisation et d'aptitude du produit](#)

Moteur de contexte de données

Le moteur de contexte de données simplifie le processus de gestion des données en capturant des données provenant de plusieurs sources et en les transformant en informations exploitables.

Il vous permet de générer des aperçus exploitables en associant des données à des tables spécifiques et de les classer à l'aide de répartitions. Avec le moteur de contexte de données, vous pouvez :

- Collecter des données : recueillez des informations provenant de plusieurs sources, notamment des indicateurs d'Analyse des performances (PA), des systèmes externes et des mesures calculées.
- Analysez les informations : traitez et catégorisez les données à l'aide de répartitions et d'associations personnalisables, et générez des informations.
- Visualiser les résultats : présentez les résultats via des tableaux de bord et des rapports complets.

Les données collectées par le moteur de contexte de données sont utilisées pour calculer et gérer :

- Scores d'intégrité : calculez les scores d'intégrité des engagements clients.
- Scores d'utilisation et d'adoption du produit : générez des scores pour mesurer l'utilisation et l'adoption du produit.
- Signaux de risque : identifiez et générez des signaux de risque.
- Résultats de réussite : créez des résultats de réussite basés sur les données collectées

Pour collecter et utiliser des données, vous devez configurer une source de données et la lier à la table de contexte appropriée (engagement, résultat de réussite ou utilisation du produit). La table de données du moteur de contexte stocke ces informations et met à jour les scores d'intégrité, les mesures d'adoption, les signaux de risque et les résultats de réussite lorsque les travaux planifiés s'exécutent. Pour en savoir plus, consultez [Configurer le moteur de contexte de données](#).

Aperçus du moteur de contexte de données (DCE)

DCE Insights est une fonctionnalité du moteur de contexte de données qui vous permet d'afficher les mesures d'utilisation et d'aptitude des produits en fonction du type d'enregistrement et du contexte.

DCE Insights vous permet de configurer et d'afficher des mesures pertinentes en fonction du contexte et des modèles d'utilisation. Le système offre la possibilité d'afficher différents ensembles de mesures en fonction du contexte d'affichage. Par exemple, vous pouvez afficher 10 indicateurs clés sur une page d'enregistrement de compte et un ensemble différent sur une page de produit vendu. En outre, vous pouvez définir des cibles et des bases de référence pour chaque source de données et spécifier des conditions qui déterminent à quel moment les données s'affichent.

Vous pouvez configurer des visualisations et les associer à une entité d'aperçu DCE. Les entités d'aperçu DCE utilisées pour suivre les données d'utilisation sont définies dans la table d'aperçus DCE. Chaque entité de la table des aperçus DCE est associée à des entités présentes dans la table des éléments d'aperçu DCE. Chaque élément d'aperçu DCE est mappé à un point de mise en page spécifique, ce qui garantit que les aperçus apparaissent dans le bon contexte. Les entités suivantes dans le cadre du système de base :

- Utilisation du produit : vous permet de suivre les données d'utilisation au niveau du produit. Il comprend les éléments d'aperçu DCE suivants :
 - Score d'adoption
 - Score de satisfaction
 - Utilisateurs actifs mensuels
 - Utilisation de licence mensuelle
 - Transactions mensuelles
 - Mesures auxiliaires
- Utilisation des aptitudes du produit : vous permet de suivre les données d'utilisation au niveau des aptitudes d'un produit. Il comprend les éléments d'aperçu DCE suivants :
 - Score d'adoption
 - Mesures auxiliaires

L'option Visualisations DCE vous permet de configurer la visualisation des données sur les pages d'aptitude du produit. Consultez [Configurer les visualisations DCE](#) pour en savoir plus.

Modèle du plan de réussite

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

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

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


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

Playbooks de témoignages des clients

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

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

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

Pour en savoir plus sur la disposition et les composants du playbook, reportez-vous à la section [Playbook layout and features](#) . Les playbooks suivants sont disponibles :

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

Playbook de ticket de réussite

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

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

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

The screenshot shows the ServiceNow interface for creating a success case. The main form is titled 'Enter core information' and contains the following fields:

- Number:** SCCS0001044
- Account:** Genify
- Engagement:** AENG0000002
- State:** New
- Contact:** (empty)
- Priority:** 4 - Low
- Assigned to:** (empty)
- Due date:** yyyy-MM-dd HH:mm:ss
- Category:** Guidance
- Short description:** *
- Description:** *

On the left, there are sections for 'Activities' (Select engagement, Enter core information, Add squad) and 'Case information' (Engagement: AENG0000002, Progress: Not Started, Priority: 4 - Low, Due date, Days remaining). On the right, the 'Recommendations' panel shows 'Suggested actions' and 'Search', with a message 'No active recommendations'.

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

Playbook de jeu interne

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

Le playbook interne se compose de trois étapes :

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

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

Playbook de renouvellement

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

Le playbook de renouvellement comprend les étapes suivantes :

- Lancer
- Évaluer l'opportunité
- Communiquer
- Suivre l'opportunité
- Examiner et fermer

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

Enregistrement d'implémentation

Les enregistrements d'implémentation sont utilisés pour suivre la progression de la mise en œuvre d'un produit ou d'un service par un partenaire ou un client.

Les enregistrements d'implémentation capturent les éléments de travail planifiés associés à un engagement, tels que le propriétaire, les dates de début et de fin, l'état et la progression. Les fournisseurs de services technologiques peuvent surveiller les différents aspects d'un engagement, les différentes parties impliquées et tous les risques associés.

Sans un système structuré de suivi de l'avancement de la mise en œuvre, les entreprises sont confrontées à plusieurs défis :

- Manque de visibilité
- Communication inefficace
- Résolution des problèmes retardés
- Risque d'attrition du client
- Intégration incohérente

Les enregistrements d'implémentation fournissent une vue centralisée de l'état de l'implémentation et des problèmes rencontrés au cours du processus de déploiement. Ils offrent une visibilité critique sur les activités de déploiement qui ont un impact direct sur la réussite des clients et les résultats de livraison.

Les enregistrements d'implémentation peuvent être créés manuellement par le gestionnaire d'intégration de compte ou le gestionnaire de la réussite client. Voir le [Créer un enregistrement d'implémentation](#) pour plus de détails.

Configurer Gestion de la réussite client

Configurez les fonctionnalités et les tâches requises au cours du parcours de réussite client.

i Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

Configuration de la Gestion des témoignages des clients

Tâche	Description
Activer Gestion de la réussite client	Installations Gestion de la réussite client et modules d'extension connexes.
Configurer le playbook d'intégration de compte	Configurez le playbook d'intégration de compte pour importer, stocker, gérer et publier des données de compte.
Configurer les activités du playbook d'intégration	Configurez les activités du playbook d'intégration de compte à l'aide de Studio de workflow.
Configurer Actions recommandées pour l'intégration du compte	Configurez des actions recommandées pour afficher les recommandations pertinentes dans le playbook d'intégration de compte.
Exécuter la tâche planifiée pour sauvegarder la table intermédiaire	Exécuter une tâche planifiée pour effectuer une sauvegarde de la table intermédiaire à intervalles réguliers.

Configuration de la Gestion des témoignages des clients (suite)

Tâche	Description
Configuration de base de la réussite client	Configurez les composants de base tels que les engagements, les objectifs de réussite et les points de contact.
Gérer les playbooks de témoignages des clients	Créez des playbooks pour définir les activités planifiées et non planifiées au cours du cycle de vie de l'engagement.
Moteur de contexte de données	Configurez le moteur de contexte de données pour collecter, analyser et visualiser des données recueillies à partir de diverses sources.
Créer une aptitude du produit	Créez un enregistrement d'aptitude de produit pour définir les fonctionnalités et fonctions offertes par un produit.
Configurer les visualisations DCE	Configurez les sources de données, définissez les bases de référence et les cibles.
Gérer les engagements	Configurez les mesures pour calculer le score d'intégrité et de risque d'un engagement.
Créer un modèle de plan de réussite	Créez un modèle avec des objectifs de réussite et des résultats prédéfinis pour un produit spécifique.
Créer un enregistrement d'implémentation	Créez un enregistrement d'implémentation pour capturer les éléments de travail planifiés associés à un engagement.
Activer l'intégration à Microsoft Dynamics CRM	Activez l'intégration à Microsoft Dynamics CRM pour évaluer les risques et suivre les opportunités de renouvellement.

Activer Gestion de la réussite client

Le Gestion de la réussite client module d'extension (com.sn_acct_lc) est disponible sous forme d'abonnement distinct. Ce module d'extension active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_customerservice.customer_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Gestion de la réussite client module d'extension active ces modules d'extension connexes, s'ils ne sont pas déjà actifs.

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

Module d'extension	Description
Gestion de la base d'installation du service clientèle [com.snc.install_base]	Permet aux clients de capturer l'état actuel de leur base d'installation et d'établir la relation avec toutes les entités en aval susceptibles d'avoir un impact sur leur fonctionnement.
Playbook Experience [com.playbook_experience]	Vous permet de personnaliser l'expérience utilisateur Playbook par défaut pour créer le workflow du processus business souhaité.

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

Module d'extension	Description
Éléments connexes de l'enregistrement connectés [com.snc.sn_record_related_items_connected]	Active les éléments connexes de l'enregistrement.
Playbooks pour Gestion du service client [com.sn_csm_playbook]	Guider les agents du service clientèle à travers les différentes tâches de résolution des problèmes des clients et visualiser l'ensemble du cycle de vie à travers des processus divers et cloisonnés.
Cœur de la technologie [com.sn_ti_core]	Extensions verticales Gestion du service client de l'industrie technologique.
Expérience de décisions guidées [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Active les types d'activités, les définitions et les composants d'interface utilisateur pour l'affichage de décisions guidées dans un playbook de l'espace de travail.
Types de tickets du service clientèle [com.snc.csm_case_types]	L'activation de ce module d'extension permet à l'administrateur de créer et de gérer les types de tickets.
Recherche d'enregistrement [com.snc.sn_record_lookup]	Composant de recherche d'enregistrement utilisé pour rechercher et lier un enregistrement à partir d'une table.
Moteur de contexte de données [com.sn_data_ctx_engine]	Permet de créer, de mesurer et de résoudre des mesures dans un contexte spécifique (tel que les engagements de réussite) au sein de la plateforme.
Réunions aux points de contact [com.sn_meeting_mgmt]	Permet la création et la gestion de réunions uniques ou récurrentes avec des clients dans l'enregistrement du point de contact.
Gestion des documents [com.snc.platform_document_management]	Permet aux responsables de la réussite des clients de stocker des documents complexes qui peuvent être enregistrés en tant que pièces jointes ou dans la base de connaissances.
Feuille de route [sn_roadmap]	Permet au gestionnaire de la réussite client de voir et de planifier la feuille de route des initiatives de réussite liées aux objectifs de réussite et aux résultats.
Aptitude principale du produit [com.sn_prod_cap_core]	Permet aux organisations de définir, de gérer et d'évaluer les options des modèles de produits au sein de la ServiceNow plateforme.
Centre client [app-customer-central]	Permet aux agents du service clientèle d'afficher des informations complètes sur le contact du client avec le support.
Composant Seismic pour l'activité du client [devsnc-sn-customer-activity]	Affiche toutes les activités liées à un contact, un compte ou un consommateur à un agent. Ces informations peuvent être utilisées par un agent pour aider le client. Ce composant accepte les facettes et les éléments de flux d'activités au format

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

Module d'extension	Description
	JSON, ainsi que quelques autres propriétés, et affiche les activités et facettes données.

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 le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au ServiceNow personnel.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

i Remarque :

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

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

Embauche de compte

Installez et configurez l'application Gestion de la réussite client .

Configurer le playbook d'intégration de compte

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

i Remarque :

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

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

- **Automatiquement** : lorsqu'un nouveau compte client est créé, le flux **de création de ticket d'intégration de compte** est déclenché et un ticket d'intégration est généré automatiquement. Vous pouvez configurer les tâches du playbook qui incluent l'identification des membres clés de l'équipe, la configuration de l'importation de données et la création d'activités collaboratives.
- **Manuellement** : pour les comptes clients existants qui sont intégrés de manière progressive, vous pouvez créer des tickets d'intégration supplémentaires à partir de la vue de **liste** . Consultez [Créer un ticket d'intégration de compte](#) pour en savoir plus.

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

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

Le Gestion de la réussite client playbook comprend les étapes et activités suivantes qui peuvent être utilisées dans le processus d'intégration de compte.

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

Créer un ticket d'intégration de compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.agent

Procédure

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

Configuration initiale

Cette phase est destinée à recueillir les informations initiales nécessaires à l'intégration d'un client. Par exemple, la collecte d'informations de base telles que le nom du gestionnaire d'intégration, le contact client clé, les personnes concernées internes et externes, leurs responsabilités, etc.

Activité	Détails
Sélectionner un compte	<p>Lorsque vous sélectionnez le compte client, un nouveau ticket d'intégration de compte est généré.</p> <p>i Remarque : Si le ticket d'intégration du compte a été généré à partir d'un ticket, ce champ est renseigné automatiquement.</p> <p>Sélectionnez Continuer pour passer à l'activité suivante.</p>
Saisir des informations liées à l'intégration	<p>L'activité suivante du playbook consiste à recueillir des informations relatives à l'intégration. Les champs obligatoires à renseigner sont les suivants :</p>

Activité	Détails
	<ul style="list-style-type: none"> • Affecté à : sélectionnez l'agent du fournisseur qui travaille sur ce ticket. • Pont de services intégration : sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Non requis : aucune intégration n'est Pont de services requise. ○ Catalogue distant : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de catalogue distant est requise. ○ Tâche à distance : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de tâche à distance est requise. ○ Synchronisation des données de base : une Pont de services intégration pour la fonctionnalité de synchronisation des données de base est requise. • Type : sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Par phase : une partie spécifique du processus d'intégration de ce client est gérée via ce Gestion de la réussite client ticket d'intégration. ○ Complet : l'ensemble du processus d'intégration pour ce client se fait par ce Gestion de la réussite client ticket d'intégration. • Spécifiez la date de mise en service et sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'activité suivante. <p>i Remarque : Le champ État est défini sur Nouveau pour un nouvel enregistrement. Si ce champ est mis à jour, le champ Étape est automatiquement mis à jour en fonction du mappage prédéfini. Ce mappage est également disponible pour les tâches de ticket d'intégration de compte entre les champs Progression et État. Consultez Mappage de champs pour les tickets d'intégration de compte et les tâches de ticket pour en savoir plus.</p>
Ajouter une équipe du client	Ajoutez les contacts clients travaillant sur le ticket d'intégration du compte.

Activité	Détails
	<ul style="list-style-type: none"> Entrez le prénom, le nom, l'adresse e-mail et sélectionnez Ajouter pour créer un contact client. Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.
Ajouter des responsabilités de l'équipe du client	<p>Affectez des responsabilités à chacun des contacts client qui ont été ajoutés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez le contact que vous avez ajouté à l'étape précédente. Dans le champ Responsabilité, sélectionnez l'un des rôles utilisateur prédéfinis et sélectionnez Ajouter pour affecter la responsabilité du contact client. 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 du compte. Le deuxième e-mail identifie les membres clés de l'équipe participant au processus d'intégration.</p>
Ajouter une équipe du compte	<p>Ajoutez et affectez des responsabilités aux membres de l'équipe interne (fournisseurs de service) qui travaillent sur le ticket d'intégration du compte. Cela inclut l'administrateur ServiceNow qui gère le ticket. Une fois le compte ajouté, un e-mail est envoyé à tous les membres de l'équipe.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez un rôle d'utilisateur prédéfini dans le champ Responsabilité. Sélectionnez un utilisateur auquel ce rôle est affecté, puis sélectionnez Ajouter pour affecter une responsabilité au membre de l'équipe. Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'activité suivante. <p>i Remarque : Par défaut, toutes les tâches du playbook sont affectées à l'administrateur du ServiceNow fournisseur.</p>
Ajouter une équipe	Ajoutez les membres de l'équipe qui seront impliqués dans l'achèvement du ticket d'intégration et d'autres activités. Il s'agit d'une activité facultative.

Activité	Détails
	Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.

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

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

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

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

État	Étape
Nouveau	Non démarré, À risque
Non affecté	Non démarré, À risque
Actif	Dans les temps, En danger
Bloqué	En pause, À risque
Fermé	Fermer
Annulé	Fermer

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

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

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

Si vous utilisez une version antérieure de l'application Gestion de la réussite client, suivez les instructions de la section [KB1651427](#) pour corriger le mappage entre ces champs.

Capture et validation des données

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

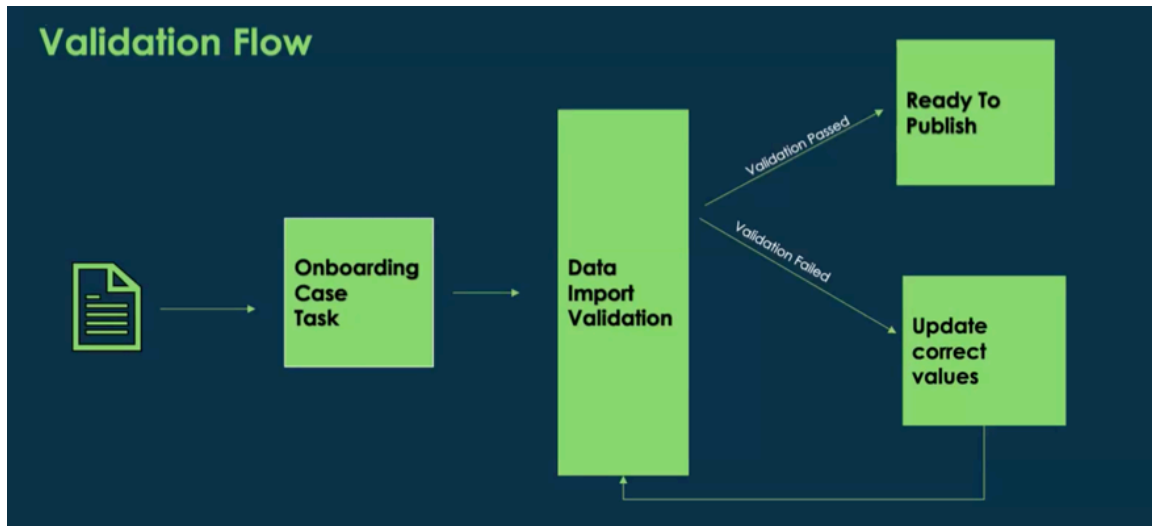
Étape	Activité
<p>Capture et validation des données</p>	<p>Dans cette tâche, sélectionnez le type d'activité effectué :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capture de données : désigne les données importantes importées dans le système. • Atténuation du risque : désigne un risque associé à l'intégration de ce client qui doit être géré. • Développement : suit une action de développement interne ou externe requise. • Formation : désigne une activité de formation requise avant la date de mise en service. • Test : désigne une activité de test requise avant la date de mise en service. <p>Les tables par défaut suivantes sont disponibles avec le système de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacts du client • Emplacement • Droit de service • Élément de base d'installation • Relation d'adresse du compte • Contrat • les produits vendus • Base d'installation : produits vendus M2M <p>Des conditions personnalisées ont été définies et les valeurs de champ de ces tables, comme la table source, la table cible et la source de données, sont renseignées automatiquement dans chacune de ces tables. Vous pouvez utiliser ces flux en important directement des données dans ces tables et les publier lorsqu'elles sont prêtes. Pour plus d'informations sur l'importation de données dans ces tables, reportez-vous à la section Importer des données dans le playbook d'intégration de compte.</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 du concepteur d'automatisation de processus. Consultez Configurer la validation des données à l'aide de la table Assistant de validation des données pour en savoir plus.</p>

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

Flux de validation des données pour l'intégration du compte

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

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



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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

```
(function executeCondition( /* glide record */ stagingTableGr) {
  var obj = {
    validationPassed: true,
    message: ""
  }; /* validationPassed : return true if validation passed else return false   message :
  populate error message if validationPassed is false else return empty string */
  if (global.JSUtil.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. Sélectionnez **Soumettre** pour créer une table d'assistant de validation.

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

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

Avant de commencer

- Rôle requis : `sn_acct_lc_agent`
- Un ou plusieurs Playbooks rôles. Consultez [Playbooks rôles](#) pour en savoir plus.
- Confirmez que vous êtes dans le périmètre de l'application dans lequel la table cible est présente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Événements de cycle de vie du compte > Prise en charge de l'assistant de validation des données > Générateur d'importation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans l'onglet **Créer un modèle**, saisissez le nom et sélectionnez-le dans la *Target table* liste déroulante.
4. Sélectionnez l'icône Pièces jointes, chargez un modèle Excel et sélectionnez **Continuer**.

Remarque :

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

5. Dans l'étape Source de données, vous pouvez modifier la valeur par défaut *Import set table name* et sélectionner **Continuer**.
La source de données est créée et affichée dans l'onglet Source de données de la liste connexe. Sélectionnez le *Name* lien pour afficher la source de données. Notez que le champ Nom affiche le nom de la source de données avec le préfixe *Customer Success DS* suivi du nom de la table de l'ensemble d'importation. Le nom interne de la table de jeu d'importation s'affiche également.
6. Dans l'étape Carte de transformation, vous pouvez modifier la valeur par défaut *Transform map name* et sélectionner **Continuer**.
La carte de transformation est créée et affichée dans l'onglet Carte de transformation de la liste connexe. Sélectionnez le *Name* lien pour naviguer vers la carte de transformation et afficher ce qui suit :
 - Table source : il s'agit de la table de jeux d'importation qui contient les données intermédiaires.
 - Table cible : table dans laquelle les données intermédiaires sont stockées.
 - Cartes de champs : affiche le mappage entre les champs des tables source et cible.

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

7. Sélectionnez **Nouveau** (étape facultative) pour créer une validation au niveau du champ ou de l'enregistrement ou revenez à la page Générateur d'importation.
8. À l'étape d'activité Playbook, accédez à l'onglet Vues de l'interface utilisateur dans la liste connexe. Notez les deux vues de listes qui ont été créées. Ces listes apparaissent à l'étape Importation de données du playbook d'intégration du compte.
9. Sélectionnez **Continuer** et accédez à l'onglet Définition d'activité dans la liste connexe. Notez qu'une nouvelle définition d'activité a été créée et que le processus du générateur d'importation est maintenant terminé.

Que faire ensuite

Ajoutez cette définition d'activité nouvellement créée dans Concepteur d'automatisation de processus et suivez les instructions de [Ajouter la tâche d'importation de données](#) la section pour créer une tâche de playbook d'intégration.

Ajouter la tâche d'importation de données

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

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

- Source de données : sélectionnez la source de données. Par exemple, cmn_location_template.xlsx.
- État d'importation des données : la valeur par défaut est définie sur 1 (données pas encore chargées).
- État : l'état par défaut est défini sur 1 (Ouvert).
- Type : sélectionnez data_capture.
- Compte : sélectionnez le ticket d'intégration de compte associé à la tâche de ticket.
- Parent : sélectionnez l'enregistrement parent associé au ticket d'intégration du compte.
- Visible pour le client : définissez ceci **sur Faux**.
Entrez l'objet et la description selon vos besoins, puis sélectionnez **Terminé**

11. Testez la configuration, puis sélectionnez **Activer** pour activer le playbook.

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

Importer des données dans le playbook d'intégration de compte

Dans le Gestion de la réussite client cadre du processus, vous pouvez importer, configurer et publier des données.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

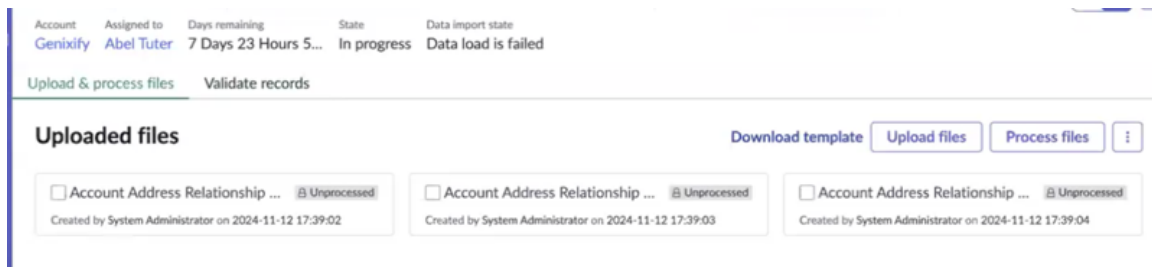
Procédure

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

i Remarque :

Vérifiez que le fichier XLSX contient les données exactes qui passent tous les contrôles de validation prédéfinis ou toutes les validations personnalisées qui ont été définies.

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



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

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

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

4. Accédez à l'onglet *Valider les enregistrements*.

5. Lorsque les données ont été validées avec succès ! Veuillez vérifier la table intermédiaire. Le message s'affiche, les enregistrements sont déplacés vers l'un des états suivants :

- Prêt pour publication : les enregistrements ne comportent aucune erreur de validation et peuvent être publiés.
- À surveiller : les enregistrements dans cet état présentent des problèmes qui doivent être résolus.
- Toujours à valider : les enregistrements dans cet état n'ont pas été validés.

6. Examinez les enregistrements dans l'état *Needs attention*, vérifiez les informations dans la colonne Commentaire et modifiez l'enregistrement si nécessaire, puis sélectionnez **Enregistrer.**

7. Après avoir modifié l'enregistrement, accédez à la *Yet to validate* liste et sélectionnez *Validate*.

8. Lorsque tous les enregistrements sont dans la *Ready to publish* liste, sélectionnez les enregistrements à publier, puis sélectionnez **Publier.**

***i* Remarque :**

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

9. Sélectionnez **Fermer**.

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

Que faire ensuite

- Sélectionnez **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cette tâche d'importation de données. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants à la discussion, saisissez un bref message, puis sélectionnez **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de ce ticket d'intégration. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement et démarrer la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.
- Ouvrez le flux **Activité** et sélectionnez **E-mail** dans la liste déroulante **Plus**. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

i Remarque :

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

Développement et automatisation

Cette phase est utilisée pour suivre et terminer les activités critiques, notamment la gestion des relations de compte, la planification de la maintenance, la définition des accords sur les niveaux de service (SLA) et Pont de services l'installation (si nécessaire).

Étape	Activité	Détails
Développement et automatisation		<p>Les activités suivantes sont disponibles avec le système de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configuration des relations de comptes • Définir des calendriers de maintenance • Créer des SLA et des offres de processus • Reporting • Développement de catalogue (général) • Travail connexe <p>i Remarque : Si vous avez sélectionné l'une Pont de services des options d'intégration à l'étape de configuration initiale, les activités pertinentes s'affichent et vous pouvez les configurer selon vos besoins.</p> <p>Ces activités peuvent être configurées en fonction de vos besoins. Vous pouvez ajouter ou supprimer des tâches et les</p>

Étape	Activité	Détails
		modifier selon vos besoins. Dans l'activité Travail connexe, vous pouvez créer des tâches ad hoc si nécessaire. Pour en savoir plus sur les tâches de configuration simples, reportez-vous Configurer les tâches d'intégration des témoignages des clients dans le playbook à la section .

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

Test, formation et mise en service

Ces phases sont conçues pour impliquer les clients dans les tests et confirmer qu'ils ont reçu une formation adéquate avant la date de mise en service.

Étape	Activité	Détails
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 terminer la formation • Exécuter la formation <p>Sélectionnez Marquer comme terminé pour passer à l'étape suivante.</p>
Mise en service/ Post assistance		<p>Ticket d'assistance de mise en service</p> <p>Le ticket principal concernait les problèmes d'intégration résultant de la mise en service. L'équipe d'intégration travaille avec les équipes appropriées pour résoudre tous les problèmes en suspens.</p>

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

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

- Sélectionnez **Créer un jeu de réussite** pour créer des actions automatisées qui doivent être effectuées au cours d'un cycle de vie d'engagement. Consultez [Créer un jeu de réussite](#) pour en savoir plus.
- Ouvrez le flux **Activité** et sélectionnez **E-mail** dans la liste déroulante **Plus**. Saisissez les détails requis, puis sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

i Remarque :

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

Fermer ou annuler un ticket d'intégration de compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.agent

Procédure

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

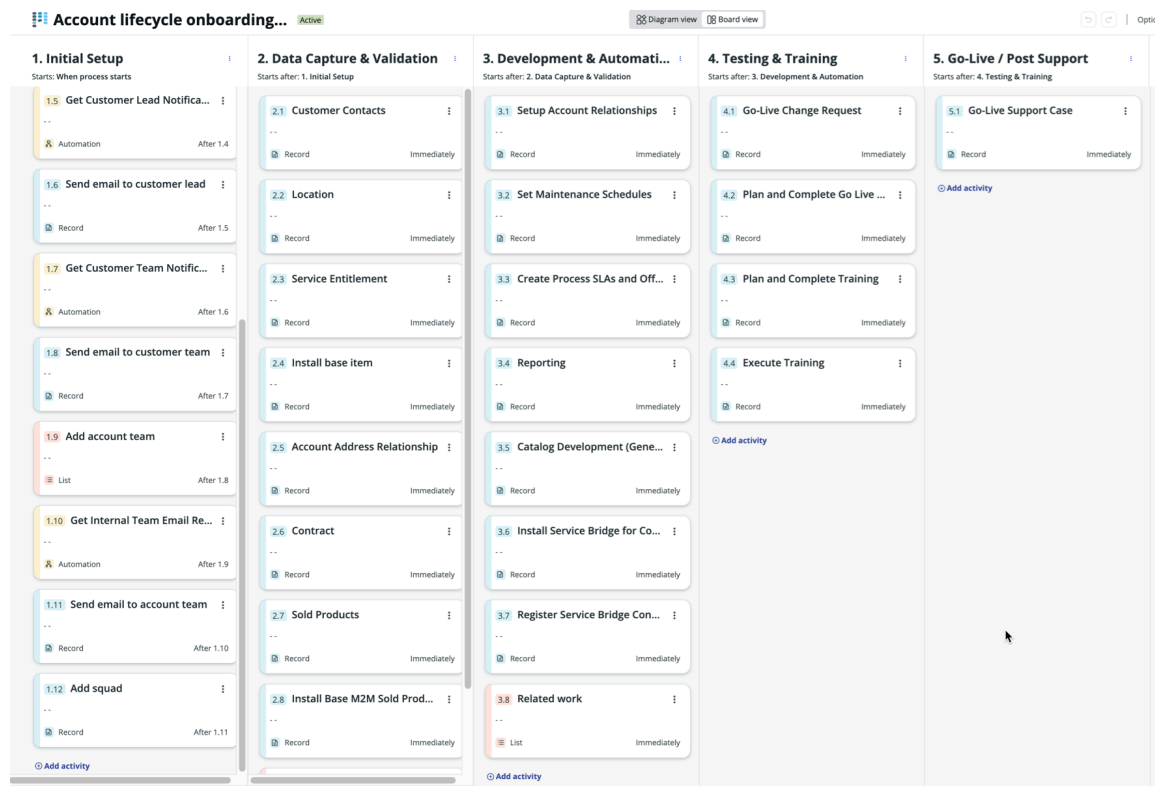
i Remarque :

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

Configurer les activités du playbook d'intégration

Utilisez Playbooks pour configurer les activités du playbook d'intégration de Studio de workflow compte.

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



Traduction automatique

Configurer les tâches d'intégration des témoignages des clients dans le playbook

Vous pouvez configurer les tâches d'intégration des témoignages des clients dans un playbook à l'aide du Concepteur d'automatisation de processus.

Avant de commencer

Rôle requis :

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

1. Accédez à la **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 comptes.
4. Dans la fenêtre Propriétés de l'activité, sélectionnez **Afficher toutes les propriétés** et sélectionnez **Avancé**.
5. Dans l'onglet Général, saisissez le nom et la description de l'étiquette.
6. Dans le champ Quand commencer, sélectionnez **Avec le précédent**.
Cette option vous permet d'exécuter toutes les activités de la tâche en parallèle.
7. Sélectionnez l'onglet Automatisation, puis la table **Tâche d'intégration**.
8. Ajoutez tous les champs obligatoires et tous les autres champs qui doivent être renseignés pour cette tâche dans le Customer Success Onboarding dans le playbook d'intégration.
9. Sélectionnez **Terminé**, puis **Activer**.





Configurer Actions recommandées pour l'intégration du compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.agent

Procédure

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

Exécuter la tâche planifiée pour sauvegarder la table intermédiaire

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Données présentes dans la table intermédiaire sauvegardées si :

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

Remarque :

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

Procédure

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

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_acct_lc.BackupDays`. Par exemple, si le champ Valeur est défini sur 2, les données de plus de deux jours sont incluses dans la sauvegarde.

Résultats

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

Témoignages des clients

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

Configuration de base de la réussite client

Définir les composants de base de témoignages des clients

Créer un engagement

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

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.customer_success_agent`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire d'engagement

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'engagement.

Champ	Description
Compte	Sélectionnez le numéro de compte de l'entreprise cliente dans la liste. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Parent	Relation du parent et de l'enfant entre les engagements.
Chargé de clientèle	Personne concernée interne principale responsable du compte.
Gestionnaire des témoignages des clients	La principale personne concernée interne qui est chargée d'assurer la réussite des clients pour le compte.
Contact client principal	Personne concernée externe principale responsable du compte.
Équipe	Membres de l'équipe de support gérant le compte.
État	État de l'enregistrement de l'engagement. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ Définir ○ En cours ○ Annulé ○ Fermé
Étape	Étape actuelle du cycle de vie de l'engagement. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Intégration initiale ○ Adoption ○ Développer ○ Renouveler ○ Perdu
Intégrité apparente	Intégrité perçue de l'engagement. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Inconnu (il s'agit de la valeur par défaut) ○ Rouge ○ Jaune ○ Vert
Intégration initiale	Sélectionnez le ticket d'intégration de compte initial associé à ce compte. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Mise en service initiale	Date de mise en service initiale du client.
Date de renouvellement	Date de renouvellement du contrat client.
Titre	Saisissez un titre pour cet enregistrement d'engagement. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de l'enregistrement d'engagement.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Saisissez une description pour cet enregistrement d'engagement.

Champ	Description
Notes de travail	Toute note interne concernant cet engagement.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour créer un enregistrement d'engagement.

Que faire ensuite

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

Créer un objectif de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Objectif de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel l'objectif doit être associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Titulaire de l'objectif	La personne responsable de l'objectif du côté du fournisseur.
Sponsor	Contact externe responsable de l'objectif.
Produits	Les produits vendus qui correspondent à l'objectif.
Pilote	La raison de la catégorie de conduite derrière l'objectif.
État	État de l'enregistrement de l'engagement. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ Définir ○ En cours ○ Annulé ○ Fermé

Champ	Description
Progression	Progrès actuels de cet objectif. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cet objectif par rapport à d'autres. <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Début planifié	Date à laquelle le travail pour cet objectif doit commencer.
Arrêt planifié	Date à laquelle le travail pour cet objectif est planifié pour s'arrêter.
Titre	Saisissez un titre pour cet objectif. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de l'objectif.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cet objectif. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour créer un objectif de réussite.

Créer un résultat primaire de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

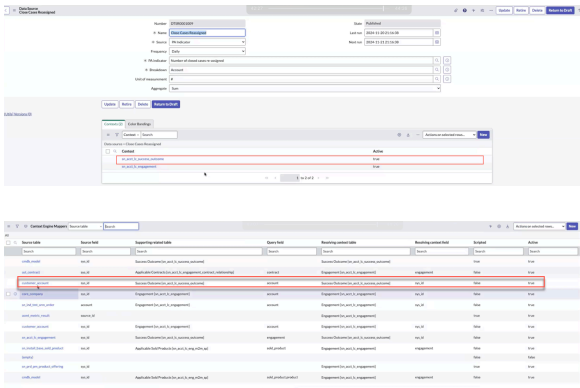
Les principaux résultats de réussite sont des éléments mesurables des objectifs de réussite. Ils sont à la fois mesurables et exploitables et peuvent être surveillés dans le cadre d'outils d'intégration tiers ou par le biais d'outils d'intégration ServiceNow AI Platform tiers.

Procédure

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

Formulaire Résultat de réussite primaire

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Objectif de réussite	Sélectionnez l'objectif de réussite auquel ce résultat doit être associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Propriétaire	La personne interne responsable du suivi de l'atteinte de ce résultat.
État	État du résultat principal de réussite. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce résultat. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce résultat par rapport à d'autres. <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Début planifié	Date à laquelle le travail pour ce résultat doit commencer.
Arrêt planifié	Date à laquelle le travail pour ce résultat est planifié pour s'arrêter.
Titre	Entrez un titre pour ce résultat. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du résultat.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce résultat. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant ce résultat.
Unité	Unité de mesure de ce résultat de réussite.

Champ	Description
Méthode de suivi	<p>Méthode de suivi pour ce résultat.</p> <ul style="list-style-type: none"> Manuel : entrez manuellement l'unité de mesure et les valeurs. Mesure : sélectionnez une mesure dans la liste. Les valeurs sont renseignées automatiquement si la source de données et le mappage de moteur de contexte ont été configurés. <p>Remarque : Les valeurs de mesure sont automatiquement renseignées si :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le contexte de la source de données doit être configuré pour référencer la table des résultats de réussite primaire. Consultez Définir la source de données. Les tables de contexte source et de résolution doivent être correctement configurées. Consultez Configurer le mappage de moteur de contexte.
	
Valeur de base	Point de départ ou valeur de base pour ce résultat.
Valeur cible	Valeur cible à atteindre.
Valeur actuelle	Valeur actuelle du résultat de réussite primaire.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour créer un résultat primaire de réussite.

Créer une initiative de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : rôle `sn_acct_lc.customer_success_agent`,
`sn_acct_lc.customer_success_customer`

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

i Remarque :

Le playbook Créer une initiative de réussite comporte un ensemble d'étapes et de champs prédéfinis. Vous pouvez ajouter ou modifier ces étapes à l'aide Playbooks de . Consultez la section [Playbook designer](#) pour plus de détails.

Procédure

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

Résultat principal de réussite	Principal résultat de réussite associé à cette initiative. Pour créer un résultat de réussite applicable, reportez-vous à la section Créer un résultat de réussite applicable .
Contact	Contact client responsable de cette initiative.
Affecté à	Membre de l'équipe interne responsable de cette initiative.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à cette initiative. <ul style="list-style-type: none"> ○ Général ○ Planification stratégique ○ Architecture et design ○ Adoption ○ Conseils techniques
État	État de l'initiative. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progrès actuels de cette initiative. <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cette initiative par rapport à d'autres. <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle cette initiative arrive à échéance.
Objet	Entrez un objet pour cette initiative.
Description	Entrez une description de cette initiative.
Produit	Rempli automatiquement à partir de la table de l'objectif de réussite lorsque le résultat de réussite primaire est sélectionné.
Doit être surveillé	Décochez la case pour activer la fonctionnalité Bloqué par.

6. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.

7. Dans l'étape Collab and Complete, sélectionnez **Créer une tâche** pour créer automatiquement un exemple de tâche de réussite ou sélectionnez **Ignorer** pour ignorer cette étape.

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

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

9. Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour terminer cette tâche.

i Remarque :

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

Que faire ensuite

Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- **Discuter** : sélectionnez **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cette initiative. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message, puis sélectionnez **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette initiative. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le **flux d'activité**.
- **Affecter à moi-même** : sélectionnez cette option pour vous réaffecter cette initiative.

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

Remarque :

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

Créer un résultat de réussite applicable

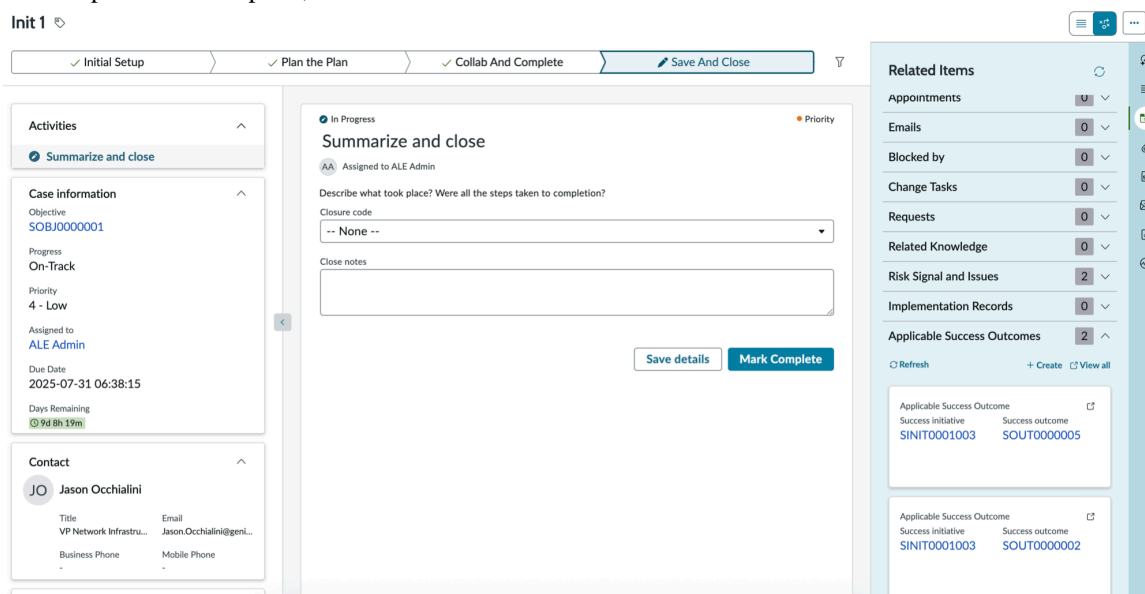
Créez les résultats de réussite applicables pour prendre en charge le résultat de réussite primaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Espace de travail configurable CSM/FSM > Tous > Toutes les initiatives**.
2. Ouvrez l'initiative de réussite à laquelle vous souhaitez ajouter un résultat de réussite.
3. Dans le panneau conceptuel, ouvrez les **éléments connexes**.



4. Dans **Éléments connexes**, développez la carte **Résultats de réussite applicables**.

5. Sélectionnez **Créer**.

6. Sur le formulaire, sélectionnez les résultats de réussite.

Une seule initiative peut être associée à de multiples résultats de réussite sous le même objectif de réussite.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Fermer ou annuler une initiative de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

i Remarque :

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

Créer un point de contact

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au cours du cycle de vie d'un engagement, les fournisseurs et les clients peuvent avoir des conversations fréquentes, des réunions de synchronisation, des critiques, etc. Un point de contact est destiné à capturer et à soutenir ces discussions et à partager des informations entre les différentes parties prenantes. De plus, les clients peuvent soumettre des points de contact à leur fournisseur sur un certain nombre de sujets, demander de l'assistance ou demander des détails sur un objectif donné.

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les engagements**.

3. Ouvrez l'engagement pour lequel vous souhaitez ajouter des points de contact.
4. Sélectionnez **Point de contact** dans la liste déroulante.
5. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de point de contact

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le point de contact est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Canal	Canal utilisé pour la communication. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Web ○ Téléphone ○ E-mail ○ Messagerie instantanée ○ Social ○ Communauté ○ Alerte ○ Agent virtuel
Contact	Contact client principal pour ce point de contact.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne qui gère ce point de contact.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à ce point de contact. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Conversation générale ○ Valeur et adoption ○ Opportunités d'expansion ○ Prise en charge du renouvellement
État	État du point de contact. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce point de contact. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce point de contact par rapport à d'autres. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le point de contact doit être terminé.
Produit	Produit auquel ce point de contact est associé. Cochez la case pour indiquer si le point de contact est lié à un produit spécifique qui a été vendu.
Objet	Saisissez l'objet de ce point de contact. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du point de contact.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour ce point de contact. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client.
Doit être surveillé	Décochez la case pour activer la fonctionnalité Bloqué par.

Remarque :

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

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour créer un nouveau point de contact.

Créer un signal de risque

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Si l'impact du risque est faible, le Customer Success Manager peut décider d'accepter le risque et de poursuivre l'engagement.

Procédure

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

Formulaire de signal de risque

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel le signal de risque est associé. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Reporté par	Membre de l'équipe interne qui a signalé ce signal de risque.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de la gestion de ce signal de risque.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
État	État du signal de risque. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ Actif ○ Annulé ○ Fermé
Priorité	Priorité de ce signal de risque par rapport à d'autres. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle le signal de risque doit être traité.
Risque ou problème	Indiquez s'il s'agit d'un risque ou d'un problème.
Description brève	Saisissez une description brève pour ce signal de risque. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du signal du risque.
Regarder la liste des notes	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.

Champ	Description
Description	Entrez une description pour ce signal de risque. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant ce signal de risque.
Méthode de suivi	L'origine du signal de risque. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Manuel ○ Automatisé ○ Intégration
Table	Sélectionnez la table utilisée par l'enregistrement du signal de risque.
Enregistrement source	Sélectionnez l'enregistrement source d'où provient le signal de risque.
Champ d'application	Indiquez si ce signal de risque est lié à la réussite des clients ou à l'intégration. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Intégration ○ Adoption ○ Extension ○ Renouvellement
Probabilité	Probabilité que ce risque se produise. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Très élevé ○ Élevé ○ Modérée ○ Faible ○ Très faible <p>Il s'agit d'un champ obligatoire.</p>
Contrats impactés	Contrats impactés par ce risque ou problème.
Produits concernés	Produits concernés par ce risque ou problème.

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

Créer un enregistrement de définition de témoignages des clients

Créez un enregistrement de définition de la réussite des clients pour configurer des catégories et des sous-catégories pour les workflows de lecture de réussite.

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Champ	Description
Flux	Sélectionnez le flux secondaire qui doit être déclenché par cet enregistrement de définition de la réussite des clients. Ce flux secondaire doit être défini et configuré à l'aide de Concepteur de flux.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie pour la lecture réussie.
Sous-catégorie	En fonction de la catégorie que vous sélectionnez, les sous-catégories connexes s'affichent. Sélectionnez la sous-catégorie dans la liste déroulante.
État	Sélectionnez l'état de cet enregistrement de définition de témoignages des clients. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Brouillon ○ Publié ○ Fermé ○ Annulé
Ordre	Spécifiez l'ordre dans lequel les catégories doivent apparaître dans les pages du lanceur de workflow.
Titre	Donnez un titre à l'élément de lanceur de workflow.
Description	Entrez une description pour spécifier l'objectif de cet élément de lanceur de workflow.

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

Créer un enregistrement Choix de réussite client

Créez un enregistrement pour configurer les catégories pour les choix de réussite des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ti_core.write

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Choix de la réussite client** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour le choix de réussite du client.
4. Sélectionnez la catégorie Définition de la **réussite des clients** dans la liste.
5. Sélectionnez la catégorie dépendante dans la liste.

6. Entrez une description pour cet enregistrement, puis cliquez sur **Enregistrer**.

L'enregistrement du choix de réussite du client que vous créez sera disponible en tant que sous-catégorie lorsque vous créez des lectures de réussite.

Créer un jeu de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

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

Procédure

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

i Remarque :

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

Définir des flux secondaires pour les lectures réussies

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

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

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

Formulaire d'enregistrement de définition

Champ	Description
Flux	Sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle le flux secondaire doit être associé.
État	État de l'enregistrement de définition. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Brouillon ○ Publié ○ Fermé ○ Annulé
Titre	Entrez un titre pour cet enregistrement de définition.
Description	Entrez une description pour cet enregistrement de définition.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les playbooks de témoignages des clients

Créez des playbooks pour définir les activités planifiées et non planifiées au cours du cycle de vie de l'engagement.

Créer un playbook interne

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

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.customer_success_agent`

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste** .
2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans la phase de *lancement* , vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Sélectionner l'engagement : dans le champ Numéro, un numéro unique pour la lecture interne est renseigné automatiquement. Dans le champ Engagement, sélectionnez l'engagement pour lequel le playbook interne est créé et cliquez sur **Continuer**. Un enregistrement de playbook interne est créé.
 - Saisir les informations de base : sur cette page, saisissez les détails de l'enregistrement du ticket de réussite et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité

suivante. Consultez la section [Créer un enregistrement Playbook interne](#) pour une description détaillée de ce formulaire.

- Ajouter une équipe : sélectionnez un ou plusieurs membres de l'équipe qui seront impliqués dans le jeu interne et les activités connexes et cliquez sur **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.

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

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

i Remarque :

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

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

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

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

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

i Remarque :

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

Créer un enregistrement Playbook interne

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une lecture interne est utilisée pour surveiller les activités internes auxquelles le client n'a pas accès pendant le cycle de vie de l'engagement. Par exemple, la phase de renouvellement d'un contrat peut être déclenchée 90 à 120 jours avant son expiration. Cela peut lancer une série d'actions internes planifiées qui peuvent augmenter les chances de renouvellement ou de prolongation du contrat. Un jeu interne peut contenir une ou plusieurs sous-tâches et suit un playbook avec des activités prédéfinies.

Procédure

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

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire de lecture interne

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	L'enregistrement d'engagement auquel la lecture interne est liée.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de ce jeu interne.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
État	État de la lecture interne. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de ce jeu interne. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce jeu interne par rapport aux autres. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la lecture interne doit être terminée.
Description brève	Entrez une description brève de cette lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de la lecture interne.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cette lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.

Traduction automatique

Champ	Description
Notes de travail	Toute note à l'intention des membres de l'équipe interne concernant ce jeu interne.

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

Que faire ensuite

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

Remarque :

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

Créer une tâche de lecture interne

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

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

Formulaire de lecture interne

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel la tâche de lecture interne est associée.
Jeu interne	La lecture interne à laquelle cette tâche doit être associée s'affiche. Vous pouvez sélectionner une autre lecture interne dans la liste déroulante.

Champ	Description
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne responsable de cette tâche de lecture interne.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
État	État de la tâche de lecture interne. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de cette tâche de lecture interne. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cette tâche de lecture interne par rapport aux autres. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de lecture interne doit être terminée.
Description brève	Entrez une brève description pour cette tâche de lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de la tâche de lecture interne.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Entrez une description pour cette tâche de lecture interne. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note à l'intention des membres de l'équipe interne concernant ce jeu interne.

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

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cette tâche de lecture interne. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message et cliquez sur **Démarrer**

la discussion. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette initiative. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement** et démarrez la discussion. Une fois la discussion terminée, vous pouvez voir les détails dans le flux d'activité.

- Pour créer un jeu de réussite : reportez-vous à la section [Créer un jeu de réussite](#).

Fermer ou annuler une lecture interne

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

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

i Remarque :

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

Créer une lecture client

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Toutes les lectures client** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans la phase de *lancement*, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

- Sélectionner l'engagement : dans le champ Numéro, un numéro unique pour la lecture du client est rempli automatiquement. Dans le champ Engagement, sélectionnez l'engagement pour lequel la lecture client est en cours de création, puis sélectionnez **Continuer**. Un enregistrement de lecture client est créé.
- Saisir les informations de base : Sur cette page, saisissez les détails de l'enregistrement de lecture du client et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante. Consultez la section [Créer un enregistrement de lecture de client](#) pour une description détaillée de ce formulaire.
- Ajouter une équipe : sélectionnez un ou plusieurs membres de l'équipe qui participeront au jeu client et aux activités connexes, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.

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

- Communiquer le résultat escompté : saisissez un commentaire pour décrire le résultat attendu de ce playbook. Sélectionnez **Envoyer et passez** à l'activité suivante.
- Définir le plan d'action : spécifiez le plan d'action pour ce playbook. Cela apparaît dans la note de travail. Sélectionnez **Envoyer et passez** à l'activité suivante.
- Réunion connexe : créez une réunion pour cette lecture client. Voir <Créer une réunion> pour plus de détails.

i Remarque :

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

- Travail connexe : sélectionnez **Créer une tâche** pour créer une tâche de lecture client. Consultez la section [Créer une tâche de lecture client](#) pour une description détaillée de ce formulaire.

i Remarque :

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

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

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

6. Lorsque toutes les activités sont terminées, vous pouvez sélectionner **Fermer la lecture client**.

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

i Remarque :

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

Créer un enregistrement de lecture de client

Créez une lecture client pour spécifier une activité non planifiée requise pour prendre en charge un engagement. Les lectures des clients peuvent être surveillées par le client pendant le cycle de vie de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire de lecture client

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement de ticket d'intégration.
Compte	Numéro de compte de l'entreprise cliente associée au compte.
Engagement	Sélectionnez l'enregistrement d'engagement auquel la lecture du client est associée. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Contact	Contact client principal pour ce jeu client.
Affecté à	Membre clé de l'équipe interne qui gère ce jeu client.
Équipe	L'équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à cette lecture client. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Conseil ○ Révision de l'architecture ○ Démonstrations et POC ○ Formation
État	État de la lecture client. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé

Champ	Description
Progression	Progression actuelle de ce jeu client. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de ce jeu client par rapport aux autres. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la lecture du client doit être terminée.
Produit	Produit associé à la lecture du client.
Définition du service	Les définitions de services fonctionnent avec les types de tickets pour fournir différents types de demandes de service. Cette fonctionnalité vous permet de créer des connexions entre les produits et services et les types de tickets qui prennent en charge ces services.
Description brève	Saisissez une description brève pour cette lecture client. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de la lecture client.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Saisissez une description pour cette lecture client. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client.
Doit être surveillé	Décochez la case pour activer la fonctionnalité Bloqué par.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour créer une nouvelle lecture client.

i Remarque :

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

Que faire ensuite

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

Créer une tâche de lecture client

Créez une tâche de lecture client pour définir une action planifiée qu’un fournisseur ou un client doit effectuer pour prendre en charge une lecture client. Une tâche de lecture client doit être clairement définie et visible par les personnes concernées internes ou les clients externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

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

Formulaire de lecture client

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l’enregistrement de ticket d’intégration.
Compte	Numéro de compte de l’entreprise cliente associée au compte.
Parent	Le jeu du client parent auquel cette tâche doit être associée s’affiche. Vous pouvez sélectionner une autre tâche de lecture client dans la liste déroulante.
Contact	Contact client principal pour cette tâche de lecture client.
Affecté à	Membre clé de l’équipe interne qui gère cette tâche de lecture client.
Équipe	L’équipe qui prend en charge ce compte pour atteindre à la fois la valeur et la réussite.
Catégorie	Catégorie associée à cette tâche de lecture client. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ateliers et réunions ○ Revues de conception ○ Formation sur les produits ○ Services professionnels
État	État de la tâche de lecture client. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de cette tâche de lecture de client. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pas commencé ○ Sur la bonne voie ○ En danger ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Priorité	Priorité de cette tâche de lecture du client par rapport aux autres. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Critique ○ Élevé ○ Moyenne ○ Faible ○ Très faible
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de lecture du client doit être terminée.
Visible pour le client	Cochez cette case si la tâche de lecture du client doit être visible par les clients.
Objet	Saisissez l'objet ou l'objectif de cette tâche de lecture client. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de la lecture client.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour des notes de travail.
Description	Saisissez une description pour cette lecture client. Il s'agit d'un champ obligatoire.
Notes de travail	Toute note interne concernant cet objectif.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui doit être fournie au client. Ces informations sont visibles par le client.

5. Sélectionnez **Enregistrer** pour créer une nouvelle lecture client.

Que faire ensuite

- Sélectionnez **Discuter** pour démarrer une discussion dans la barre latérale à propos de cette tâche de lecture client. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez les participants qui doivent participer à la discussion, saisissez un bref message, puis sélectionnez **Démarrer la discussion**. Une fenêtre s'affiche avec un lien vers l'enregistrement de cette

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

- Pour créer un jeu de réussite : reportez-vous à la section [Créer un jeu de réussite](#).

Fermer ou annuler la lecture d'un client

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

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

i Remarque :

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

Créer un playbook de renouvellement

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Sélectionner **Témoignages des clients > Tous les engagements** et sélectionnez un engagement dans la liste.
3. Sélectionnez **Créer un jeu de réussite**.
4. Sélectionnez **Prise en charge** de la réussite dans la liste déroulante Catégorie.
5. Dans la section des sous-catégories, sélectionnez **Lecture de renouvellement simple** et sélectionnez **Suivant**.
6. Spécifiez la date d'échéance et sélectionnez l'utilisateur dans le champ Affecté à, puis sélectionnez **Terminer**.
Vous voyez un message de confirmation et l'enregistrement du playbook de renouvellement est créé.

7. Sélectionner **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes** pour afficher le playbook de renouvellement nouvellement créé.
8. Sélectionnez le playbook de renouvellement que vous avez créé pour afficher la première étape du playbook.
9. Dans la phase *de lancement* , vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Saisissez les informations de base : sélectionnez le contrat auquel ce playbook de renouvellement doit être associé, puis sélectionnez *Prise en charge de l'expansion et du renouvellement* dans le champ *Catégorie*. Entrez les informations dans les autres champs obligatoires et sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'activité suivante.
 - Ajouter une équipe : sélectionnez un ou plusieurs membres de l'équipe qui seront impliqués dans les activités du playbook de renouvellement, puis sélectionnez **Marquer comme terminé** pour passer à l'étape suivante.
10. Dans la phase *d'évaluation des opportunités* , vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Afficher l'enregistrement du contrat : les détails du contrat que vous avez sélectionné s'affichent. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour vérifier les détails du contrat. Sélectionnez **Marquer comme lu** pour passer à l'activité suivante.
 - Évaluer l'engagement : saisissez toutes les actions qui doivent être effectuées dans le cadre de ce playbook, puis sélectionnez **Envoyer et passez** à l'activité suivante. Les actions que vous spécifiez s'afficheront sous forme de notes de travail dans le flux d'activité.
11. Dans la phase *Communiquer* , vous pouvez effectuer les activités suivantes :
 - Communiquer l'opportunité de renouvellement : dans cette activité, vous pouvez envoyer une demande par e-mail à l'approbateur de contrat ou au propriétaire de l'entreprise pour renouveler le contrat. Un exemple de modèle d'e-mail est fourni. Vous pouvez le modifier selon vos besoins et sélectionner **Envoyer un e-mail**.

i Remarque :

 - Cette activité crée une tâche de lecture interne qui s'affiche comme note de travail dans le flux d'activité. Sélectionnez le lien de la tâche de lecture interne pour afficher l'enregistrement. Lorsque vous sélectionnez **Envoyer un e-mail**, l'état de cette tâche est défini sur *Fermée*, et les champs *Code de fermeture* et *Notes de fermeture* sont mis à jour pour indiquer que l'e-mail a été envoyé.
 - Si vous sélectionnez **Ignorer l'e-mail**, l'état de la tâche de lecture interne est défini sur *Annulé* et la tâche de lecture interne est annulée.
 - Créer une opportunité : dans cette activité, vous pouvez créer une nouvelle opportunité pour votre contrat. Cette activité crée une tâche de lecture interne. Mettez à jour les détails de la tâche selon les besoins pour passer à l'étape suivante. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour afficher la tâche de lecture interne. Passez en revue les détails de l'opportunité, mettez à jour l'état sur *Fermé* ou *Annulé*, puis sélectionnez **Fermer** cette activité et passer à l'étape suivante.
12. Dans la phase *Suivi de l'opportunité* , passez en revue les détails du contrat. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour le modifier si nécessaire ou sélectionnez **Marquer comme lu** pour passer à l'étape suivante.
13. Dans *Examen et clôture*, vous pouvez effectuer les activités suivantes :

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

14. Sélectionnez **Fermer** lorsque toutes les activités ont été terminées.

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

i Remarque :

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

Configurer le moteur de contexte de données

Configurez le moteur de contexte de données pour collecter des données à partir de différentes sources de données et les associer à une table de contexte pertinente.

Tâche	Description
Définir la source de données	Indiquez si les données sont collectées à partir d'indicateurs PA, de sources externes ou de mesures calculées.
Configurer le mappeur de moteur de contexte	Associez la source de données à une table d'engagement, de résultats de réussite ou d'utilisation du produit, et spécifiez l'enregistrement dans la table de contexte pour laquelle les données s'appliquent.
Configurer les visualisations DCE	Configurez et affichez les mesures en fonction du contexte et des modèles d'utilisation du produit.

Définir la source de données

Avant de calculer le score d'intégrité, d'adoption du produit ou d'utilisation du produit, vous devez spécifier la source à partir de laquelle les données doivent être collectées. Les données peuvent être collectées via des mesures de performance clés et des sources externes, ou peuvent être calculées.

Pour définir la source de données, procédez comme suit :

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

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour la source de données.
Source	<p>Sélectionnez la source à partir de laquelle les données doivent être collectées dans la liste.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicateur PA : sélectionnez cette option pour utiliser un indicateur PA afin de collecter des données d'analyse des performances à intervalles réguliers et créer des enregistrements dans la table de données du moteur de contexte.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Externe : indiquez la source de données externe à partir de laquelle les données doivent être collectées. Vous devez définir comment récupérer ces données à partir de la source externe ou utiliser le Table API pour enregistrer ces informations dans la table de données du moteur de contexte. ○ Calculé : sélectionnez cette option pour calculer les valeurs de mesures de manière dynamique à l'aide de formules basées sur une combinaison de mesures de base existantes. Pour en savoir plus, consultez Définir une source de données de mesure calculée. <p>? Remarque : La séquence dans laquelle les mesures sont calculées est basée sur l'ordre d'exécution qui définit les mesures à évaluer en premier. L'ordre d'exécution est défini comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Indicateur PA et externe : 0 (les mesures de ces sources de données sont calculées en premier). ○ Mesures calculées : 1 + Max (les mesures enfants ou dépendantes associées à la mesure parente sont calculées en premier, suivies de la mesure parente).
Fréquence	<p>Sélectionnez la fréquence à laquelle les données doivent être collectées à partir de la liste.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Trimestriel <p>? Remarque : Si vous sélectionnez Indicateur PA comme source de données, vous devez sélectionner une fréquence égale ou supérieure à la fréquence de collecte de l'indicateur PA. Par exemple, si l'indicateur PA collecte des données une fois par semaine, vous ne pouvez pas sélectionner ici une fréquence inférieure à une fréquence hebdomadaire.</p>
Indicateur PA	Sélectionnez la mesure pour laquelle les données sont collectées.
Répartition	Sélectionnez l'attribut ou la catégorie selon laquelle le score d'intégrité ou de risque doit être regroupé. Il peut s'agir d'un compte, d'un produit, etc.
Table de répartition	<p>Sélectionnez la table source par rapport à laquelle le score est calculé.</p> <p>? Remarque : Ce champ ne s'applique que si le type de source est Calculé. Pour plus de détails, reportez-vous à la section Définir une source de données de mesure calculée.</p>
Mappage de la table cible	(Facultatif) Si le type de source est Calculé , vous pouvez éventuellement spécifier la table cible, le champ cible et le champ de requête cible. Une fois la collecte des données, le score calculé est écrit dans les enregistrements correspondants où le contexte s'aligne sur le champ de requête cible.

Champ	Description
	Reportez-vous à la rubrique Définir une source de données de mesure calculée pour en savoir plus.
Unité de mesure	Sélectionnez l'unité de mesure de l'indicateur PA, qui peut être minutes, heures, jours, mois, etc.
Agrégat	<p>Sélectionnez la façon dont le score global doit être calculé à partir de la liste.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Moyen ○ Somme ○ Max. ○ Min. <p>Le score agrégé est utile si vous sélectionnez une fréquence différente de la fréquence de collecte de l'indicateur PA. Par exemple, supposons que la fréquence de collecte des indicateurs PA soit définie sur Quotidienne, et que la fréquence soit définie sur Hebdomadaire, et que vous souhaitiez calculer le score agrégé pour la semaine. Dans ce cas, vous pouvez utiliser l'option moyenne ou somme pour calculer le score.</p>

4. Sélectionnez **Soumettre** pour créer cette source de données.
5. Accédez à la liste connexe **Contextes** et sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans la page Contexte, sélectionnez la table à laquelle cette source de données s'applique. Cette relation permet au moteur de contenu de données de collecter des données à partir de la table spécifiée. Selon le type de score calculé, sélectionnez la table comme suit :
 - Score d'intégrité : sélectionnez la table Engagement.
 - Résultat de réussite : sélectionnez la table Résultat de réussite.
 - Adoption du produit : sélectionnez la table Produits vendus.
 - Aptitude du produit : sélectionnez la table Utilisation de l'aptitude du produit.

i Remarque :

Vous pouvez définir plusieurs tables de contexte pour une seule source de données.

7. Cochez la case **Actif** et cliquez sur **Soumettre** pour créer la source de données. Vous pouvez associer la source de données à une ou plusieurs tables de contexte.
8. Définissez des bandes de couleur au besoin. Voir le [Configurer la table de bandes de couleurs](#) pour plus de détails. Les bandes de couleur sont appliquées aux données de mesure d'intégrité affichées dans l'onglet de la [Santé](#) page d'accueil Engagement.

Après avoir configuré la source de données et le contexte, l'étape suivante consiste à configurer le mappeur de moteur de contexte. Voir le [Configurer le mappeur de moteur de contexte](#) pour plus de détails.

Définir une source de données de mesure calculée

Définissez des mesures dynamiques à l'aide de formules basées sur d'autres mesures.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_application_admin
- Directives de configuration :

- Sélectionnez au moins une table de contexte qui correspond à la table de répartition.
- Configurez les mesures calculées avec les configurations de segment et les sources de données appropriées. Inclure au moins un filtre actif dans chaque source de données qui correspond à la table Répartition.
- Utilisez une source de données par calcul pour éviter les scores en double pour un seul produit. Lorsque plusieurs sources de données sont nécessaires pour la même mesure, rendez les conditions de segment mutuellement exclusives.

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Moteur de contexte de données > Sources de données > Créer**.
2. Attribuez un nom à la source de données et sélectionnez **Calculé** dans la liste déroulante Source.
3. Dans le champ **Table de répartition**, sélectionnez la table source par rapport à laquelle le score doit être calculé.
Par exemple, si vous calculez le score d'intégrité d'un engagement, sélectionnez la table Engagement ici. Si vous calculez le score d'adoption du produit, sélectionnez la table Produits vendus ici.

4. **Facultatif** : Dans le champ **Table cible**, sélectionnez la table dans laquelle le score calculé est écrit. Sélectionnez un **champ cible** et un **champ de requête** dans la table cible. Le score calculé est écrit dans les enregistrements de la table cible qui correspondent au contexte spécifié dans le champ Requête.

Par exemple : si vous avez configuré la source de données du score d'adoption du produit comme suit :

- Source de données : Adoption du produit
- Table cible : Utilisation du produit
- Champ cible : Score d'adoption
- Champ de requête cible : Produit vendu

Si le score calculé pour le produit vendu SP1 est de 90,0, dans la table Utilisation du produit, le score d'adoption de tous les enregistrements SP1 est défini sur 90,0.

5. Sélectionnez **Soumettre** pour créer cette source de données.
6. Accédez à la liste connexe **Contextes**.
7. Dans la page Contexte, sélectionnez la table à laquelle cette source de données s'applique.

i Remarque :

Vous pouvez définir plusieurs tables de contexte pour une seule source de données. Au moins une table de contexte doit être identique à la source de données et au contexte définis dans la source de données nouvellement créée.

8. Accédez à la liste connexe **Segments**.
9. Sélectionnez **Nouveau**.
10. Entrez un nom pour le segment et spécifiez le **classement**.
Le champ Classement est utilisé pour spécifier la priorité du segment.
11. La table de répartition spécifiée dans la source de données s'affiche.
12. Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** et spécifiez une ou plusieurs conditions.
Vous pouvez définir plusieurs variations basées sur les conditions pour une seule mesure.
13. Sélectionnez **Soumettre**.

14. Accédez à la liste connexe **Configurations de segment** et sélectionnez **Nouveau**.

Chaque segment peut avoir une ou plusieurs configurations de segment. Une configuration de segment est utilisée pour définir comment les données de mesure sont dérivées dans différents contextes.

15. Dans la page Configuration des segments, saisissez les détails suivants :

- Mesure : sélectionnez un indicateur PA, une mesure externe ou une mesure calculée dans la liste.

❗ Remarque :

Vous ne pouvez pas sélectionner une mesure qui a déjà été définie pour le segment parent. (***)
besoin de plus d'informations ***)

- Poids : poids ou pourcentage affecté à cette mesure dans le calcul du score global. Si vous définissez deux sources de données ou plus pour la définition de l'intégrité, le poids total dans toutes les sources de données doit être égal à 100. Par exemple, pour ces sources de données, vous pouvez spécifier le poids comme suit :
 - Collecte quotidienne de CSAT : 40
 - Tickets hebdomadaires : 40
 - Cas quotidiens : 20
- Cible : vous pouvez sélectionner :
 - Maximiser : Plus la cible est élevée, meilleur est le score.
Score CSAT : une valeur plus élevée indique un meilleur score.
 - Minimiser : Plus la cible est basse, meilleur est le score.
Nombre de tickets P1 : moins de tickets indiquent une meilleure performance.
- Direction : si plusieurs enregistrements de données sont renvoyés pour une source de données, sélectionnez la manière dont le score agrégé doit être calculé :
 - Moyen
 - Somme

16. Sélectionnez **Soumettre** pour créer cette configuration de segment.**Exemple:**

Pour calculer le score d'adoption du produit pour deux produits ou plus, vous pouvez configurer votre source de données comme suit :

- Sélectionnez **Produit vendu** dans le champ **Table de répartition** .
- Créez un segment pour le produit vendu A et définissez des configurations de segment avec les valeurs suivantes :
 - Configuration de segment 1 : Mesure = NPS, Poids = 60 %
 - Configuration de segment 2 : Mesure = clics, poids = 40 %
- Créez un segment pour le produit vendu B et définissez des configurations de segment avec les valeurs suivantes :
 - Configuration de segment 1 : Mesure = CSAT, poids = 50 %
 - Configuration de segment 2 : Mesure = Temps passé, Poids = 40 %

Que faire ensuite

Après avoir défini les segments et les configurations de segment, l'étape suivante consiste à configurer le mappeur de moteur de contexte. Consultez [Configurer le mappeur de moteur de contexte](#) pour en savoir plus.

Configurer le mappeur de moteur de contexte

Une fois la source de données définie, utilisez le mappeur de moteur de contexte pour spécifier l'enregistrement dans la table de contexte pour laquelle il s'applique.

Le mappeur de moteur de contexte est un cadre de travail qui établit des mappages entre les entités sources et leurs entités de contexte correspondantes, ce qui permet la résolution d'enregistrements spécifiques au contexte en fonction de sources données, telles que la résolution d'engagements à partir de comptes clients.

Vous pouvez utiliser le mappeur de moteur de contexte pour déterminer les champs qui seront utilisés pour catégoriser les données collectées par le [Moteur de contexte de données](#). Ce mappage garantit que les données sont organisées et analysées en fonction des champs de répartition désignés tels que le type de compte, l'état de l'engagement ou les produits vendus.

i Remarque :

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

- **Table connexe** : utilisez la règle de mappage `table connexe[query_field] = table source[source_field]`. Dans chaque enregistrement de `Source table`, la `Source field` valeur est mise en correspondance avec le `champ Requête` de la table connexe.
- **Script** : si un script est défini, il est prioritaire sur le mappage basé sur une table. Le script vérifie l'ID `Source Field` de l'enregistrement pour déterminer le contexte approprié en fonction de la table de contexte de résolution.
- **Basé sur les mesures** : la logique de mappage peut varier en fonction de la source de données utilisée pour les mesures et les mesures. Peut être utilisé pour des mappages plus granulaires et spécifiques au contexte.

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

Champ	Description
Type	<p>Cela peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Global : pour chaque enregistrement de la table source, la valeur du champ source est mise en correspondance avec le champ de requête de la table connexe de prise en charge. Si une correspondance est trouvée, les valeurs associées du champ de contexte de résolution sont renvoyées sous forme d'enregistrements de contexte mappés. ○ Basé sur des mesures : ce type est utilisé pour activer un mappage spécifique à certaines sources de données ou

Champ	Description
	conditions. La logique de mappage peut varier en fonction de la source de données utilisée et offre un filtrage et une flexibilité accrus.
Table source	Sélectionnez la table source à laquelle la source de données doit être mappée. Cette table est associée à l'attribut sélectionné dans le champ Répartition de la table Source de données. Par exemple, si vous avez sélectionné <i>Compte</i> dans le champ Répartition, sélectionnez la table <i>Compte client</i> ici.
Champ source	Le champ spécifique dans la table source qui contient les données à mapper.
Prise en charge de la table connexe	Table connexe qui sera utilisée pour connecter les tables de source et de contexte.
Champ d'interrogation	Sélectionnez le champ utilisé pour interroger ou remonter pas à pas la <i>table connexe de prise en charge</i> pour mapper les données de la <i>table source</i> à la <i>table de contexte</i> .
Liste de mesures	Si le type est basé sur des mesures , sélectionnez une source de données dans la liste. Si une source de données répertoriée ici est utilisée pour une table source ou cible spécifique, ce mappage est prioritaire sur le mappage global.
Table de contexte de résolution	Table cible où sont stockés les enregistrements de contexte résolus.
Champ de contexte de résolution	Champ cible dans lequel les données mappées seront stockées.
Conditions de la table de résolution (facultatif)	Vous pouvez utiliser des conditions supplémentaires, telles que des filtres au niveau des champs, pour affiner les résultats de la table de contexte de résolution en fonction de critères spécifiques.
Script	Si vous ne pouvez pas interroger la table de contexte par remontée pas à pas, vous pouvez définir un script qui utilise le champ Source et renvoie un tableau de champs de contexte possibles.

i Remarque :

Si un script est défini pour un mappeur **basé sur des mesures**, il remplace :

- Prise en charge de la table connexe
- Conditions de la table de résolution

Le script renvoie un tableau d'ID d'enregistrements de contexte en fonction des conditions définies.

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

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

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

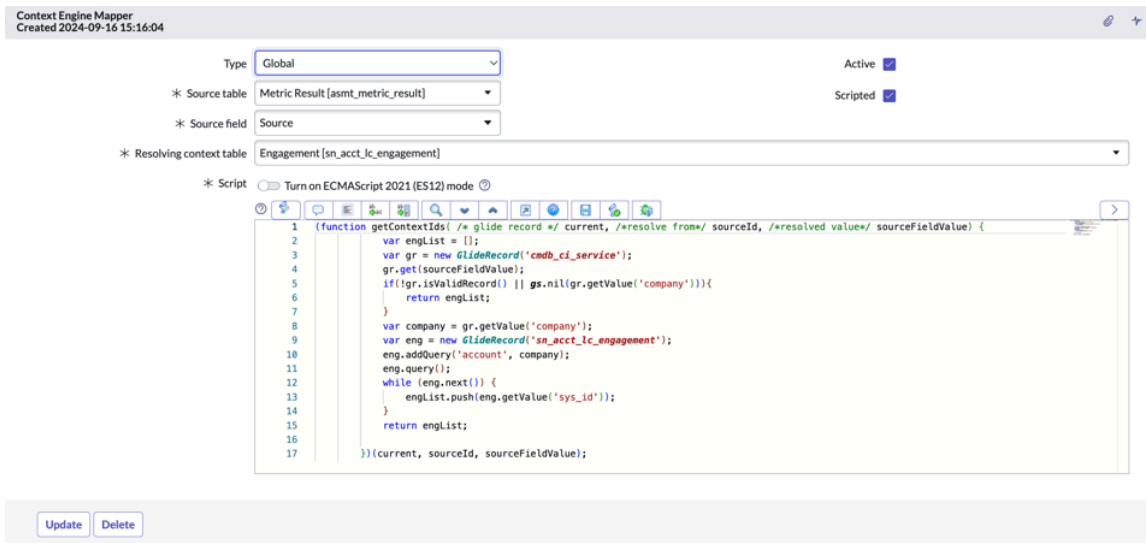
Les données sont maintenant collectées selon le calendrier défini et l'enregistrement de données de moteur de contexte est créé et stocké dans la table **de données de moteur de contexte** .

Les exemples suivants montrent comment configurer les différents types de mappage :

Table connexe (globale)

Type basé sur des mesures

Script



Configurer les visualisations DCE

Utilisez l’option Visualisations DCE pour configurer les sources de données, définir les bases de référence et les cibles, et appliquer des règles d’agrégation. Vous pouvez également définir des conditions spécifiques pour personnaliser les données affichées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_application_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Moteur de contexte de données > Aperçus > Toutes les visualisations DCE.**
2. Cliquez sur **Nouveau.**
3. Saisissez les détails suivants sur le formulaire.

Champ	Description
Source de données	Sélectionnez la source de données qui sera utilisée pour collecter les données à visualiser.
Contexte de résolution	Sélectionnez la table de contexte sur laquelle la visualisation doit être appliquée. Pour les données d’utilisation telles que le score d’adoption ou le score de satisfaction, sélectionnez la table Produits vendus.
Conditions	Définissez des conditions supplémentaires pour personnaliser l’affichage des données.
Base de référence	Spécifiez la valeur standard ou attendue pour cette mesure.
Cible	Spécifiez la cible ou l’objectif souhaité pour cette mesure.
Agrégat	Si plusieurs enregistrements de données sont renvoyés pour une source de données, sélectionnez la manière dont le score agrégé doit être calculé : <ul style="list-style-type: none"> ○ Moyen ○ Somme
Direction	Vous pouvez sélectionner :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Maximiser : Plus la cible est élevée, meilleur est le score. Par exemple, Score CSAT : une valeur plus élevée indique un meilleur score. ○ Minimiser : Plus la cible est basse, meilleur est le score. Par exemple, Nombre de tickets P1 : moins de tickets indique une meilleure performance.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Accédez à la liste connexe Visualisations DCE M2M et cliquez sur **Nouveau**.

6. Sélectionnez un **élément d'aperçus DCE** dans la liste.

L'élément d'aperçus DCE mappe une visualisation spécifique à un emplacement désigné sur une mise en page, ce qui garantit que les aperçus sont affichés dans le bon contexte dans l'interface utilisateur. La table Élément d'aperçus DCE contient les champs suivants.

7. Spécifiez le classement pour cette visualisation et cliquez sur **Soumettre**.

Accédez à [Afficher les données d'utilisation et d'aptitude du produit](#) pour afficher les mesures configurées.

i Remarque :

Vous pouvez utiliser la [table Bandes de couleur](#) pour configurer les couleurs qui apparaissent sur les graphiques qui apparaissent sur les pages d'utilisation et d'aptitude du produit.

Tables des aperçus DCE

Les aperçus DCE sont une fonctionnalité du moteur de contexte de données qui améliore la façon dont les utilisateurs voient et interagissent avec les données directement sur les pages d'enregistrement. Elle comprend les tables suivantes :

Visualisation DCE

La visualisation DCE permet aux utilisateurs de configurer des sources de données, de définir des bases de référence et des cibles, et d'appliquer des règles d'agrégation. Il prend également en charge la configuration de la logique conditionnelle, permettant d'adapter les visualisations à des scénarios spécifiques, par exemple, l'affichage de données spécifiques au client en fonction de conditions définies. Consultez la section [Configurer les visualisations DCE](#) pour obtenir une description détaillée de tous les champs de cette table.

Aperçus DCE

La table Aperçus DCE est un référentiel central pour toutes les visualisations de données configurées. Il contient les champs suivants.

- Nom : nom de l'entité.
- Entité : table dans laquelle les éléments de visualisation doivent être affichés.

Élément d'aperçus DCE

Chaque élément DCE mappe une visualisation spécifique à un emplacement désigné sur une mise en page, ce qui garantit que les aperçus sont affichés dans le bon contexte dans l'interface utilisateur. Il contient les champs suivants.

- Nom : nom de l'élément d'aperçu.
- Aperçu DCE : fait référence à l'entité Aperçus DCE.

- Mode de visualisation :
 - Unique : s'il est mappé à une seule mesure.
 - Multiple : s'il est mappé à un groupe de mesures.

Visualisations DCE M2M

Cette table gère la relation entre la visualisation DCE et l'élément d'aperçus DCE. Il contient les champs suivants.

- Élément d'aperçu DCE : référence l'élément d'aperçus DCE.
- Visualisation : référence l'élément de visualisation DCE.
- Classement : classement de la visualisation.

Créer une aptitude du produit

Créez un enregistrement d'aptitude de produit et associez-le à un ou plusieurs enregistrements d'utilisation d'aptitude.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une aptitude de produit fait référence à des fonctionnalités ou fonctions spécifiques qu'offre un produit. Vous pouvez surveiller l'adoption et l'utilisation de fonctionnalités spécifiques du produit et obtenir un aperçu de l'efficacité d'utilisation des fonctionnalités du produit.

Avant de commencer

- Rôle requis : `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`
- Les enregistrements d'utilisation de produits et d'aptitudes doivent déjà être présents. Consultez [Enregistrements d'utilisation de produits et d'aptitudes](#).

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Aptitudes et utilisation > Options** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Dans le formulaire, renseignez les champs suivants :

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour cette option.
Description	Entrez une description pour cette option.
Type	Les options sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Fonctionnalité ◦ Aptitude ◦ Service technique Sélectionnez Aptitude dans la liste.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie ou le domaine auquel l'option appartient.

3. Accédez à la liste connexe **des cartes des options du produit**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour associer cette option à un modèle de produit.

5. Renseignez ces champs dans le formulaire.

Champ	Description
État	État de la carte. <ul style="list-style-type: none"> ○ Brouillon ○ Publié ○ Archivé ○ Annulé
Modèle de produit	Sélectionnez le produit auquel l'option doit être associée.
Aptitude du produit	Aptitude pour laquelle le produit est associé.
Actif	Ce marqueur est défini sur Vrai lorsque la carte des options du produit est publiée.
Date de mise en production	Date de publication de cette option.
Date de disponibilité	Date de disponibilité de cette option.

6. Dans le champ **État**, définissez l'état sur **Publier**.

7. Sélectionnez **Soumettre**.

Vous pouvez afficher les scores d'utilisation des produits et des options dans la page d'accueil Engagement. Reportez-vous à la rubrique [Afficher les données d'utilisation et d'aptitude du produit](#).

Enregistrements d'utilisation de produits et d'aptitudes

Les enregistrements d'utilisation des produits et des aptitudes sont automatiquement créés et mis à jour lorsque des changements se produisent dans les configurations des produits vendus, les mappages d'aptitudes ou dans le moteur de contexte de données.

Les enregistrements d'utilisation de produits et d'aptitudes sont créés ou mis à jour lorsque :

- Un enregistrement est ajouté ou modifié dans la table Produits vendus applicables. S'il existe des enregistrements d'aptitude du produit pour le produit vendu, les enregistrements d'utilisation de l'aptitude correspondants sont créés.
- Le score d'adoption d'un produit vendu est calculé. Un enregistrement d'utilisation du produit est créé pour le produit vendu et le champ Score d'adoption est mis à jour.
- Un nouvel enregistrement actif est ajouté à la table Aptitude du produit. Un enregistrement d'utilisation d'aptitude est créé et le champ Nombre total d'options utilisées est mis à jour dans l'enregistrement d'utilisation du produit correspondant.

Table d'utilisation du produit

Les données d'utilisation d'un produit fournissent un aperçu de la façon dont les clients interagissent avec un produit. Cette table contient les champs suivants :

Champ	Description
Société	Nom du compte associé au produit vendu.
Priorité client	Priorité client pour ce produit.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • Critique • Élevée • Modéré • Bon à avoir • Non obligatoire
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle de ce produit. <ul style="list-style-type: none"> • Critique • Élevée • Modéré • Bon à avoir • Non obligatoire
Actif	Ressource associée à ce produit.
Produit vendu	Produit vendu pour lequel les données d'utilisation du produit sont calculées.
Élément de base d'installation	Élément de base d'installation pour lequel les données d'utilisation du produit sont calculées.
État d'activation	Indique si le produit est en cours d'utilisation.
Plan d'utilisation	Plan d'utilisation pour ce produit. <ul style="list-style-type: none"> • Aucun plan • Planifié • Activé • Désactivé
Nombre total de produits enfants	Nombre de produits enfants disponibles.
Produits enfants utilisés	Produits enfants déjà utilisés.
Nombre total d'aptitudes	Nombre total d'options disponibles.
Options utilisées	Le nombre d'options
Score d'adoption	Score d'adoption calculé pour ce produit.
Score d'adoption perçu	Score d'adoption perçu pour ce produit.
Score d'étendue du produit	Produits enfants en cours d'utilisation, divisé par le nombre total de produits enfants.
Utilisateurs actifs mensuels	Nombre d'utilisateurs actifs mensuels.
Licences utilisées	Numéroter les licences en cours d'utilisation.
Transactions	Nombre de transactions pour ce produit.

Table d'utilisation de l'aptitude du produit

Les données d'utilisation des options de produit fournissent des informations sur la façon dont une option spécifique est utilisée. Cette table contient les champs suivants :

Champ	Description
Société	Nom du compte associé au produit vendu.
Option	L'aptitude du produit.
Actif	Actif associé à cet enregistrement.
Produit vendu	Produit vendu pour lequel les données d'utilisation de l'aptitude sont calculées.
Élément de base d'installation	Élément de base d'installation pour lequel les données d'utilisation de l'aptitude du produit sont calculées.
État d'activation	Indique si l'aptitude est utilisée.
Plan d'utilisation	Plan d'utilisation pour cette option. <ul style="list-style-type: none"> • Aucun plan • Planifié • Activé • Désactivé
Priorité client	Priorité du client pour cette option. <ul style="list-style-type: none"> • Critique • Élevée • Modéré • Bon à avoir • Non obligatoire
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle pour cette option. <ul style="list-style-type: none"> • Critique • Élevée • Modéré • Bon à avoir • Non obligatoire
Score d'adoption	Score d'adoption calculé pour cette option.

Pour configurer le mode d'affichage de ces données d'utilisation dans l'espace de travail, reportez-vous à la section [Configurer les visualisations DCE](#).

Gérer les engagements

Configurez les mesures pour calculer le score d'intégrité et de risque d'un engagement.

Définir des critères d'intégrité

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

i Remarque :

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

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

Source de données	Sélectionnez la source de données qui sera utilisée pour calculer le score d'intégrité.
Définition de l'intégrité de l'engagement	Engagement pour lequel cette mesure d'intégrité est configurée.
Cible	Il s'agit du score d'intégrité cible ou idéal pour l'engagement.
Pondération	Poids ou pourcentage affecté à cette mesure dans le calcul du score d'intégrité global de l'engagement. Si vous définissez deux sources de données ou plus pour la définition de l'intégrité, la pondération totale dans toutes les sources de données doit être égale à 100. Par exemple, pour ces sources de données, vous pouvez spécifier le poids comme suit :

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collecte quotidienne de CSAT : 40 ○ Tickets hebdomadaires : 40 ○ Cas quotidiens : 20
Direction	<p>Vous pouvez sélectionner :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Maximiser : Plus la cible est élevée, meilleur est le score. Par exemple, Score CSAT : une valeur plus élevée indique un meilleur score. ○ Minimiser : Plus la cible est basse, meilleur est le score. Par exemple, Nombre de tickets P1 : moins de tickets indique une meilleure performance.
Agrégat	<p>Si plusieurs enregistrements de données sont renvoyés pour une source de données, sélectionnez la manière dont le score agrégé doit être calculé :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Moyen ○ Somme

8. Cliquez sur **Publier**.

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

Définir des critères de risque

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Définition du risque basée sur des mesures

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

Définition du risque basée sur une table

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Configuration réussie > Toutes les définitions de risques > Nouveau**.
2. Entrez les détails suivants :

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour la définition du risque.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour la définition du risque. Les catégories de risque affichées ici sont définies dans le Créer un enregistrement Choix de réussite client .
Type	Sélectionnez le type de définition du risque. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mesure ○ Table
Description	Entrez une description pour la définition du risque.
<p><i>Basé sur les mesures</i> : Cette option permet de créer ou de mettre à jour des risques si un seuil de risque est dépassé. Si vous créez une définition de risque basée sur des mesures, sélectionnez la mesure, définissez les seuils, configurez le modèle et spécifiez des conditions pour définir la liste des engagements applicables.</p>	
Mesure	Sélectionnez la définition de mesure qui a été configurée dans la table de source de données et mappée avec le mappeur de moteur de contexte. Consultez Moteur de contexte de données pour en savoir plus.
Condition de seuil	Spécifiez la condition de seuil pour la définition du risque. Si cette condition de seuil est dépassée, un signal de risque est généré. Par exemple, pour la collecte quotidienne de CSAT, la condition de seuil de mesure est définie sur être inférieure à 50. Si la valeur tombe en dessous de 50, un risque est généré.
Seuil	Spécifiez le seuil de base pour la définition de mesure.
Engagements applicables	Si vous sélectionnez un engagement applicable, cette définition du risque sera évaluée pour les engagements figurant dans la liste des engagements applicables.
<p><i>Basé sur la table</i> : Cette option permet de créer ou de mettre à jour des risques dans tous les enregistrements de la table de correspondance et de la condition spécifiée. Si vous créez une définition de risque basée sur une table, vous devez sélectionner la table, spécifier la condition et configurer le modèle avec des champs et des valeurs pour générer des risques au format spécifié.</p>	
Table source	Sélectionnez la table source pour laquelle la définition du risque doit être créée. <p>? Remarque : Un mappeur de contexte qui associe les tables source et contexte doit avoir été défini. Consultez Moteur de contexte de données pour en savoir plus.</p> <p>Par exemple, si vous souhaitez définir des signaux de risque pour un contrat et sélectionner Contrat comme table source, un mappage de contexte avec une association contrat à engagement doit avoir été défini.</p>

Champ	Description
Conditions	Spécifiez toutes les conditions qui doivent être utilisées pour la définition du risque pour la table source sélectionnée. Les risques sont générés pour les enregistrements de la table source qui satisfont aux conditions spécifiées.
Modèle	<p>Cliquez sur l'onglet Modèle pour définir les champs de la définition de risque. Les champs obligatoires suivants sont obligatoires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Description brève ○ Description ○ Reporté par

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

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

Entrez les détails suivants :

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

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

6. Cliquez sur **Publier**.

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

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

Exemples de définitions de risques

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

Baisse de l'intégrité NPS

Il s'agit d'une définition du risque basée sur des mesures qui génère un signal de risque si le score NPS tombe en dessous d'un seuil spécifié. Dans ce cas, si la collecte quotidienne

du score de mesure NPS tombe en dessous de 30, un signal de risque est généré. En outre, des conditions de remplacement avec des valeurs de seuil et un classement différents pouvant avoir un impact sur des engagements spécifiques sont définies.

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

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

The configuration details include:

- Metric:** Daily collection of NPS
- Threshold condition:** Less than
- Threshold:** 30
- Applicable engagements:** No. of records matching the condition: 14
- Filter conditions:** Add Filter Condition, Add OR Clause

Below the configuration is a table of Risk Threshold Overrides:

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

Réalisation du SLA dans moins de 90 %

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

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

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

The configuration details include:

- Metric:** Daily collection of % achieved incident SLA
- Threshold condition:** Less than
- Threshold:** 90
- Applicable engagements:** No. of records matching the condition: 14
- Filter conditions:** Active is true

Below the configuration is a table of Risk Threshold Overrides:

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

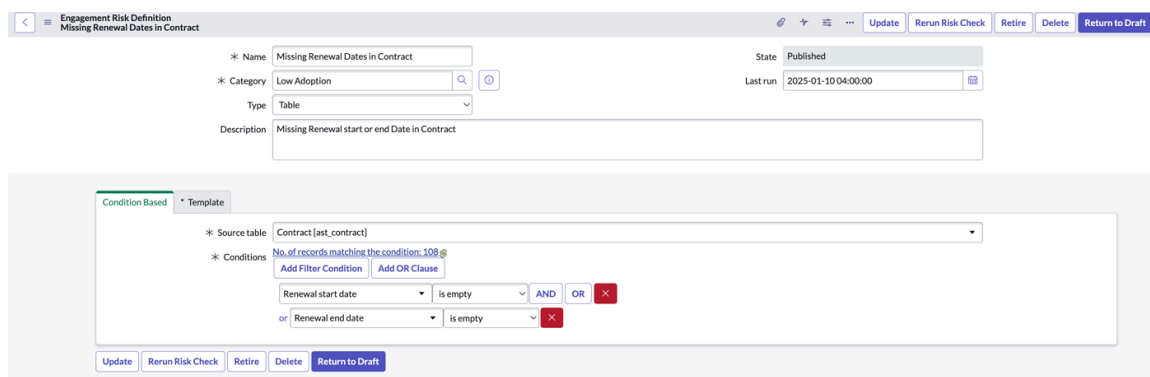
i Remarque :

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

Date de renouvellement manquante dans le contrat

Il s'agit d'une définition du risque basée sur une table qui génère un signal de risque si la date de renouvellement du contrat est manquante. Dans ce cas, la table Source est la table

Contrat. Cette table doit être mappée à la table Engagement. Consultez [Configurer le mappeur de moteur de contexte](#) pour en savoir plus. Si les dates de début et de fin de renouvellement sont manquantes dans la table Contrat, un signal de risque est généré.



Configurer la table de bandes de couleurs

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

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

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type de bandes de couleur en cours de création. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Global : utilisez ce type pour créer des bandes de couleur applicables à tous les engagements. ○ Basé sur des mesures : ce type est utilisé pour créer des bandes de couleur applicables à tous les engagements associés à la source de données sélectionnée.
Min.	Entrez la valeur minimale qui s'appliquera aux bandes de couleur en cours de création.
Max.	Entrez la valeur maximale qui s'appliquera aux bandes de couleur en cours de création.
Source de données	Pour le type basé sur les mesures, sélectionnez la source de données pour laquelle les bandes de couleur doivent être créées. Les bandes de couleur s'appliqueront à tous les engagements associés à la source de données.
Couleur	Sélectionnez la couleur du champ de couleur à utiliser pour afficher le score d'intégrité. Par exemple, vous pouvez créer des bandes de couleur avec les paramètres suivants :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Min : 70 ○ Max : 100 ○ Couleur : Vert <p>La couleur verte est appliquée à tous les engagements applicables avec un score d'intégrité compris entre 70 et 100.</p>
Couleur mise en surbrillance	Il s'agit de la couleur utilisée pour mettre en évidence le score d'intégrité et l'intégrité perçue d'un engagement.


Créer un modèle de plan de réussite

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

Avant de commencer

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

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle propriétaire du modèle (`sn_acct_lc.success_template_owner`).
 2. Accédez à la **Tous > Témoignages des clients > Modèles d'objectifs de réussite**.
 3. Saisissez un nom et un titre pour le modèle.
 4. Dans la liste déroulante Produit, à partir de la liste du modèle CMDB, sélectionnez le produit pour cet objectif de réussite qui sera applicable.
 5. Dans la section Cadre de travail des objectifs, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :
 - Cochez la case *Obligatoire* pour définir cet objectif comme obligatoire pour votre engagement.
 - Cliquez sur l'icône  à côté du champ Pilote pour ajouter les pilotes clés pour ce modèle. Les pilotes que vous sélectionnez sont utilisés pour calculer le score d'intégrité et de risque du produit associé.
- i Remarque :**
Si un objectif de réussite est marqué comme obligatoire, il sera automatiquement sélectionné lorsque vous créez un engagement pour le produit associé.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'étape suivante consiste à créer un modèle de résultat de réussite.
 7. Accédez à la liste connexe des **modèles de résultats de réussite** et cliquez sur **Nouveau**.
 8. Saisissez un titre et une description pour le modèle de résultat.
 9. Dans la section Mesure des résultats, vous pouvez spécifier les éléments suivants :

- Méthode de suivi : sélectionnez *Mesure* ou *Manuel* dans la liste déroulante.
- Unités : sélectionnez l'unité de mesure pour ce résultat.
- Obligatoire : cochez la case *Obligatoire* pour définir ce résultat comme obligatoire pour votre engagement.

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

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

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

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

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

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

i Remarque :

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

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

Que faire ensuite

Approuver un modèle de plan de réussite

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

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

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

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

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

i Remarque :

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

Créer un plan de réussite

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les engagements** et ouvrez un enregistrement d'engagement.

3. Sur la page d'engagement, accédez à l'onglet **Plan de réussite** et cliquez sur **Créer un plan de réussite**.

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

4. Sélectionnez un produit dans la liste.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

i Remarque :

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

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


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

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

Dans la vue de feuille de route :

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



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

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

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


Mesurer le taux de réussite

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

Calculer le taux de réussite d'un objectif de réussite

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

1. Accédez à l'onglet *Plan de réussite* sur la page Engagement.

2. Sélectionnez un objectif et cliquez sur l'icône  pour accéder à la page Objectif de réussite.

3. Sélectionnez un résultat de réussite dans la liste et cliquez sur **Modifier** pour accéder à la page Résultat de réussite.

4. Mettez à jour le champ État sur *Fermé*.

5. Sélectionnez le code de fermeture dans la liste déroulante :

- Atteint : si vous sélectionnez cette option, elle indique que le résultat a été obtenu avec succès et le taux de réussite est défini sur 1.
- Manqué : cette option indique que le résultat n'a pas été atteint. Le taux de réussite est fixé à 0.
- Annulé : si le code de fermeture doit définir Annulé, le taux de réussite est ignoré pour ce résultat.
- Partiellement atteint : si le résultat est partiellement atteint, le taux de réussite est fixé à 0,5.

6. Entrez les notes de fermeture et cliquez sur **Enregistrer**. Une fois qu'un résultat a été fermé, revenez à la page Objectif de réussite. Vous pouvez voir que l'état du résultat de réussite est défini sur *Terminé* et que le pourcentage de la valeur réalisée a été mis à jour.

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

i Remarque :

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

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

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

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

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

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

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

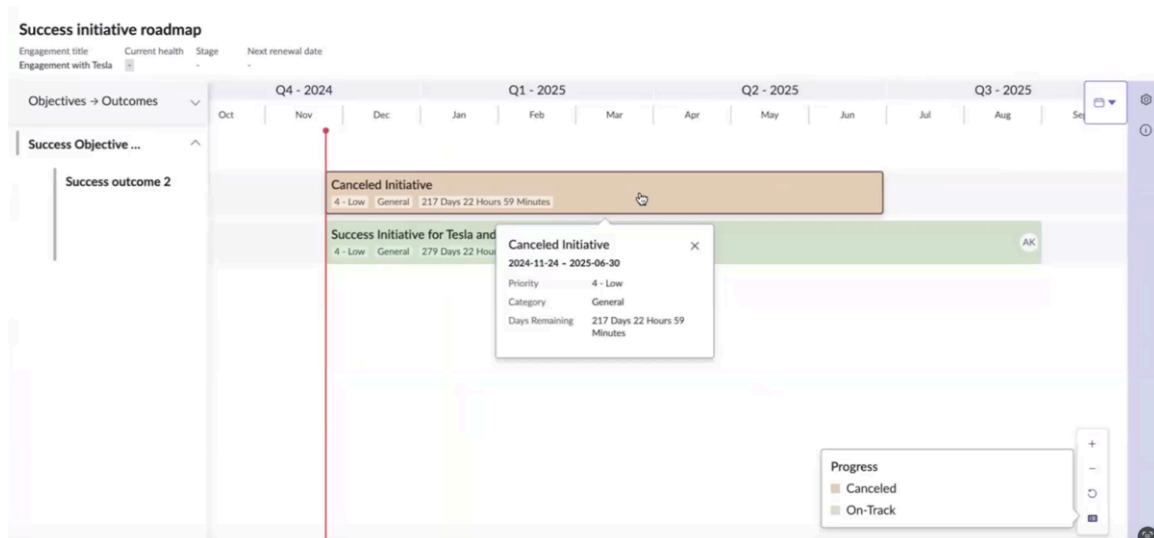
Dans ce cas, le score de réussite ou la moyenne est de 60 %.

Feuille de route des initiatives de réussite

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

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

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



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

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

i Remarque :

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

Créer un enregistrement d’implémentation

Suivez la progression de l’implémentation d’un produit ou d’un service par un partenaire ou un client.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`, `sn_acct_lc.agent`, `sn_acct_lc.customer_success_agent`

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l’icône **Liste**.
2. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les enregistrements d’implémentation** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l’enregistrement d’implémentation.
Engagement	L’engagement suivi. Il s’agit d’un champ obligatoire.
Compte	Le compte Entreprise associé à l’engagement est automatiquement renseigné.
Type	Sélectionnez le type d’engagement dans la liste. Il s’agit d’un champ obligatoire.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Dirigé par un partenaire ○ Autodirigé ○ Services professionnels
Contact	Contact client primaire pour cette implémentation.
Sponsor exécutif	Le sponsor client responsable de cette implémentation.
Partenaire	S'il s'agit d'une implémentation dirigée par un partenaire, sélectionnez le nom du contact dans la liste.
Contact du partenaire	Contact principal du partenaire pour cette implémentation.
Certifié	Indiquez si le partenaire est certifié. Vous pouvez sélectionner : <ul style="list-style-type: none"> ○ Certifié ○ Non certifié
Propriétaire	Propriétaire responsable de l'implémentation.
État	État de l'implémentation. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Nouveau ○ En cours ○ En pause ○ Annulé ○ Fermé
Progression	Progression actuelle de l'implémentation. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> ○ Non démarré ○ Sur la bonne voie ○ À risque ○ En pause ○ Terminé ○ Annulé
Date de début effective	Date de début réelle de l'implémentation.
Date de fin effective	Date de fin réelle de l'implémentation.
Durée réelle	Durée réelle de cette implémentation.
Durée prévue	Durée prévue de cette implémentation.
Date de début prévue	Date de début planifiée de cette implémentation.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée de cette implémentation.
Champ d'application des produits	Sélectionnez le produit vendu pour lequel l'implémentation est suivie.
Champ d'application de l'aptitude	Sélectionnez l'aptitude du produit pour laquelle l'implémentation est suivie.
Équipe	Sélectionnez les membres de l'équipe qui prennent en charge la mise en œuvre.

Champ	Description
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour de l'enregistrement d'implémentation.
Liste de notes de travail	Sélectionnez les utilisateurs qui doivent être informés de toute mise à jour du champ Notes de travail.
Notes de travail	Saisissez toutes les notes internes relatives à l'implémentation.
Informations sur la fermeture	<p>Si l'état est Fermé ou Annulé, sélectionnez le code de fermeture dans la liste :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Réussi ○ En échec ○ Annulé/annulé <p>Entrez toute information supplémentaire dans le champ Notes de fermeture.</p>

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer l'enregistrement d'implémentation.
Une fois l'enregistrement créé, vous pouvez afficher l'enregistrement d'implémentation sous la liste Éléments connexes de la page d'accueil Engagement
5. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste** .
6. Accédez au **Témoignages des clients > Tous les engagements** et ouvrez un enregistrement d'engagement.
7. Cliquez sur le lien **Éléments connexes** sur la page d'accueil Engagement.
8. Développez l'élément Enregistrements d'implémentation pour afficher la liste des enregistrements d'implémentation associés à l'engagement.

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 **IMRC0001007** Name **imp 2**

Type **Self Led** Owner

Planned duration **0 Seconds** Product scope **Genixify - Cloud X**

Implementation Record

Number **IMRC0001001** Name **imp 1**

Type **Self Led** Owner

Planned duration **0 Seconds** Product scope **SP1**

Vous pouvez faire ce qui suit :

- Cliquez sur **Créer** pour créer un enregistrement d'implémentation.
- Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher tous les enregistrements d'implémentation associés à l'engagement. La liste des enregistrements s'affiche sur une page séparée.
- Cliquez sur pour ouvrir et modifier l'enregistrement d'implémentation.

Activer l'intégration à Microsoft Dynamics CRM

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

En activant l'intégration de la plateforme Microsoft Dynamics CRM pendant le cycle de vie de l'engagement, vous pouvez suivre les renouvellements, évaluer les risques et créer des opportunités de renouvellement. L'intégration Microsoft Dynamics CRM est disponible avec

l'application Gestion de la réussite client et peut être configurée pour fonctionner avec d'autres plateformes CRM.

Les cas d'utilisation suivants sont pris en charge :

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

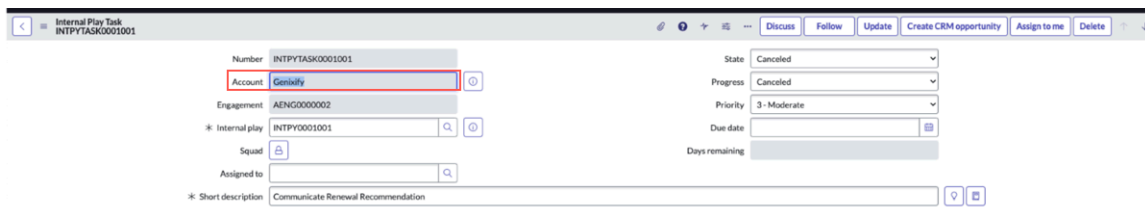
Pour configurer l'intégration, procédez comme suit :

i Remarque :

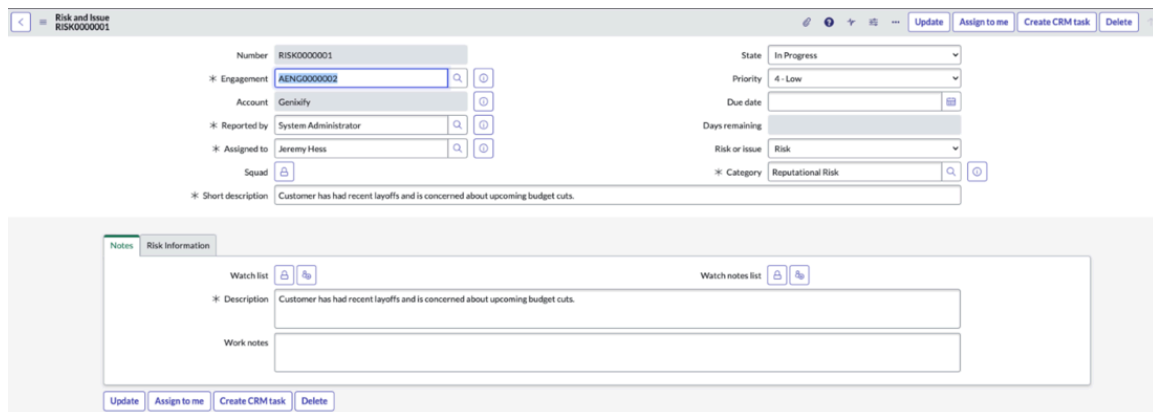
Avant de définir l'intégration, vous devez configurer l'application Recommended Actions. Consultez [Configurer Actions recommandées pour l'intégration du compte](#) pour en savoir plus.

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

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



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



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

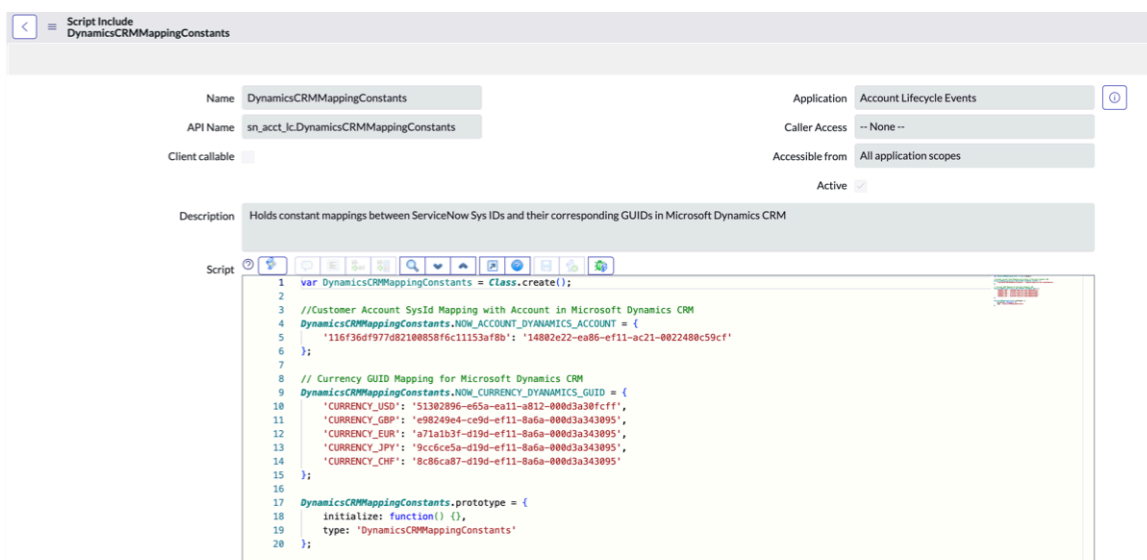
- Créez des devises qui correspondent aux devises de la table des contrats client. Lors de la création de devises, vous devez ajouter le nom de la devise avec le symbole dans l'include de script TechOnbConstants comme suit :

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

Remarque :

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

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



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

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

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

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

```
executeAction(CRMPlatformName, action, recordData)
where
```

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

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

• Création d'une opportunité dans Microsoft Dynamics CRM :

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

var CRMPlatformName = 'MS_DYNAMICS';
var action = 'OpportunityCreationWithSpoke';
var recordData = { internalPlayTaskSysId: '02de3efaeb3d5a10ddd6f94fbad0cd16' };

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

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

• Création d'une tâche dans Microsoft Dynamics CRM

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

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

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

Crée une opportunité dans Microsoft Dynamics CRM

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

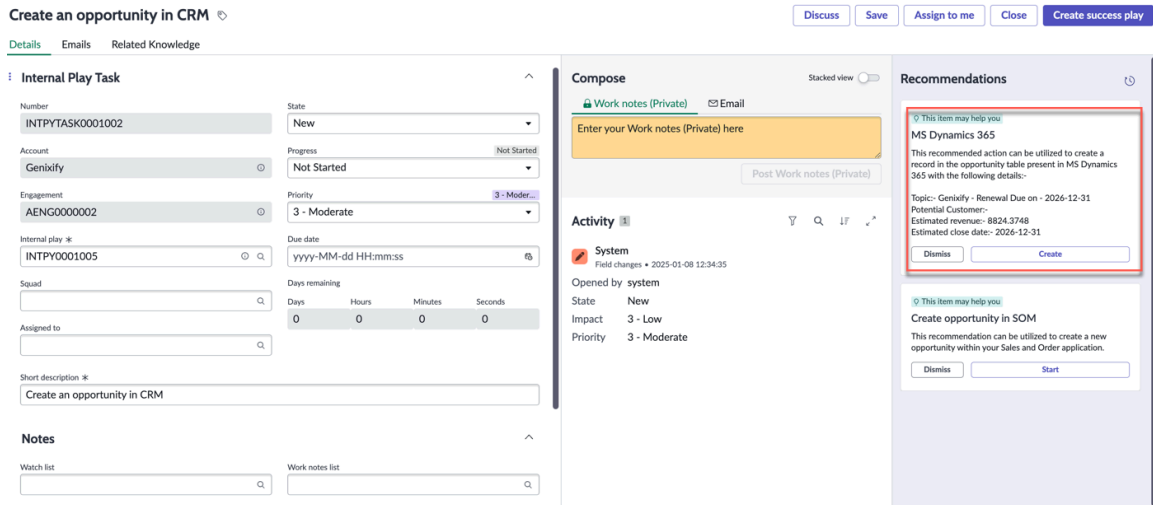
Les responsables des témoignages des clients peuvent créer des opportunités de renouvellement en fonction des dates d'expiration du contrat et identifier les risques potentiels.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste**.
2. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les engagements** et ouvrez un engagement.
3. Cliquez sur **Créer une lecture de réussite**.

4. Sélectionnez la catégorie **Prise en charge de la réussite** et cliquez sur la carte **Jouer Simple Renouvellement**.
5. Dans le formulaire Créer une lecture réussie, spécifiez la date d'échéance, l'affectation et la priorité, puis cliquez sur **Terminer**.
Vous verrez un message indiquant qu'une lecture interne a été créée.
6. Accédez à la **Témoignages des clients > Toutes les lectures internes** et ouvrez le playbook de renouvellement qui a été créé.

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



13. Cliquez sur **Créer**.

Vous verrez un message indiquant que l’enregistrement d’opportunité a été créé. Vous pouvez vous connecter à la plateforme Microsoft Dynamics CRM pour afficher cet enregistrement.

i Remarque :

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

Créer une tâche dans Microsoft Dynamics CRM

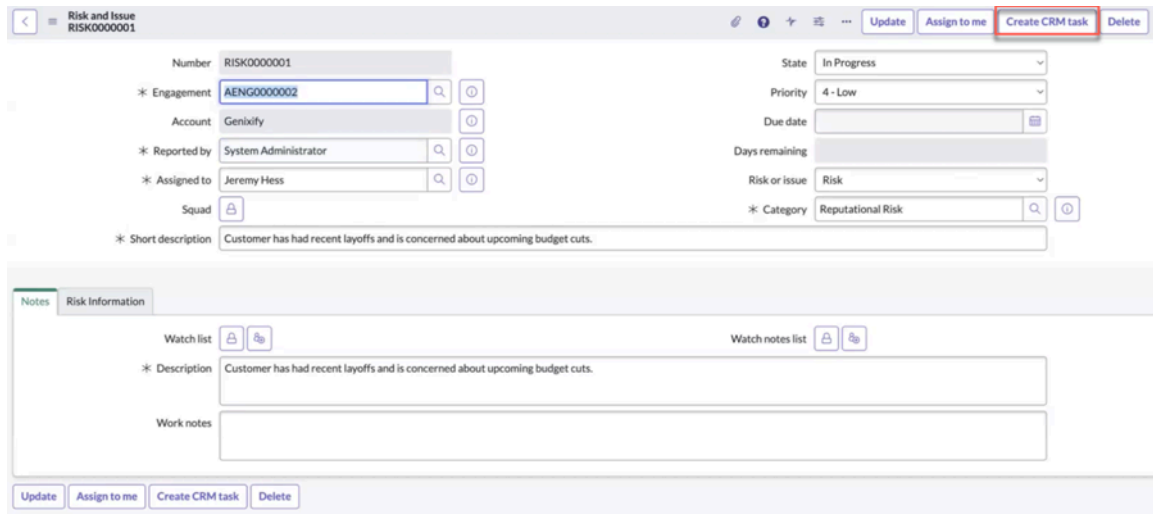
Créez une tâche dans la plateforme Microsoft Dynamics CRM à partir de votre ServiceNow instance et recevez des mises à jour de la tâche dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous > Témoignages des clients > Tous les risques et problèmes**.
2. Ouvrez l’enregistrement de risque pour lequel vous souhaitez créer une tâche.
3. Si vous avez configuré l’option **Créer une tâche CRM**, vous pouvez la voir sur la page Risque et problème.
Reportez-vous à la section [Activer l’intégration à Microsoft Dynamics CRM](#) pour plus de détails sur la configuration de cette option.



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

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

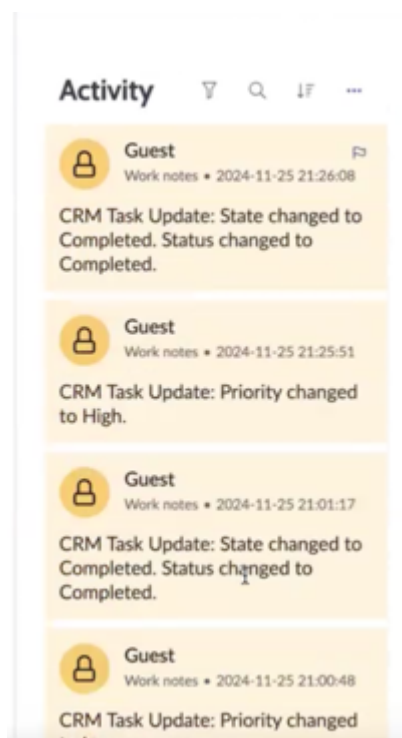
i Remarque :

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

5. Accédez à la **Espaces de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM et sélectionnez l'icône **Liste** .**

6. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les risques et problèmes et ouvrez un enregistrement de risque.**

Vous pouvez voir les notes de travail qui montrent comment la tâche a été mise à jour.



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

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

Utiliser Gestion de la réussite client

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

i Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

Embauche de compte

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

i Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

Page de destination de l'intégration du compte

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

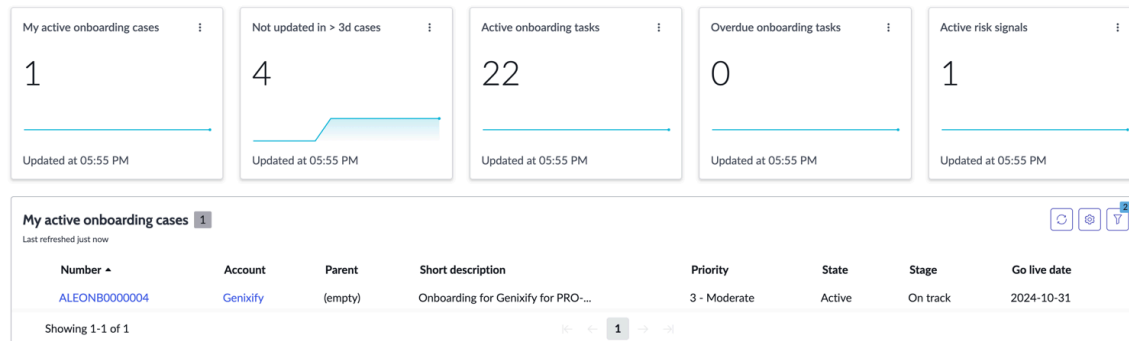
En tant qu'agent d'intégration (sn_acct_lc_agent), vous pouvez utiliser cette page pour analyser et classer rapidement les tickets et tâches d'intégration. Les cartes de score suivantes avec des données en temps réel s'affichent :

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

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

Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



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

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

Affichez les Gestion de la réussite client enregistrements de ticket d'intégration ou les enregistrements de tâches de ticket sur le Gestion du service client (CSM) portail.

Avant de commencer

Rôle requis :

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

Procédure

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

i Remarque :

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

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

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

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

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

Les détails suivants s'affichent pour chaque ticket.

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

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

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

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

Actions recommandées disponibles avec l'intégration du compte

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

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

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

Installer Pont de services pour le consommateur

Les recommandations suivantes sont disponibles :

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

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

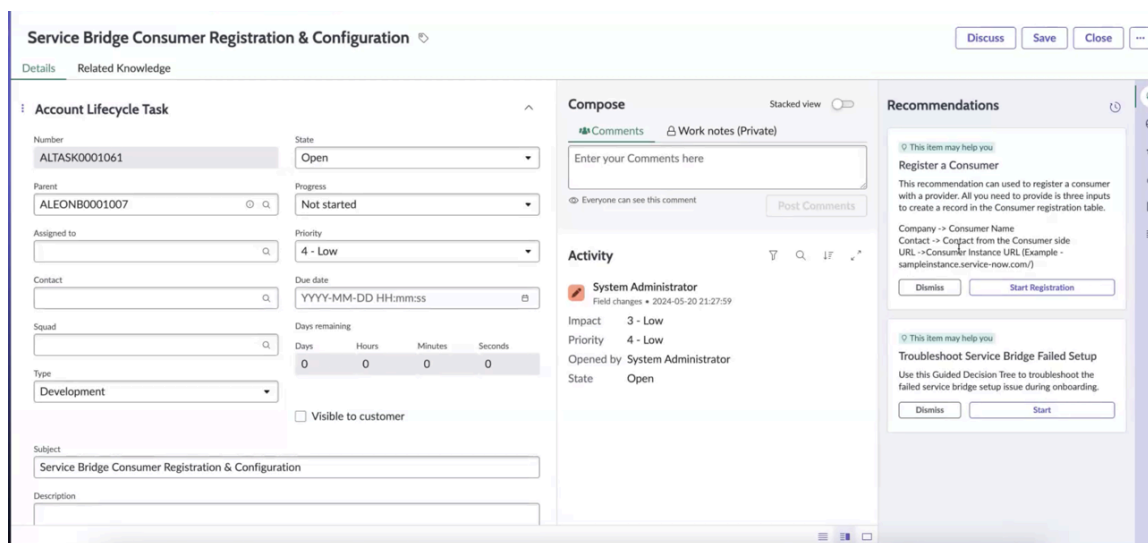
Pont de services Enregistrement et configuration du consommateur

Les recommandations suivantes sont disponibles :

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

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

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



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

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

Actions recommandées pour l'importation de données

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

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

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

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

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

Créer un jeu de réussite pour l'intégration du compte

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_acct_lc.customer_success_agent

Procédure

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

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

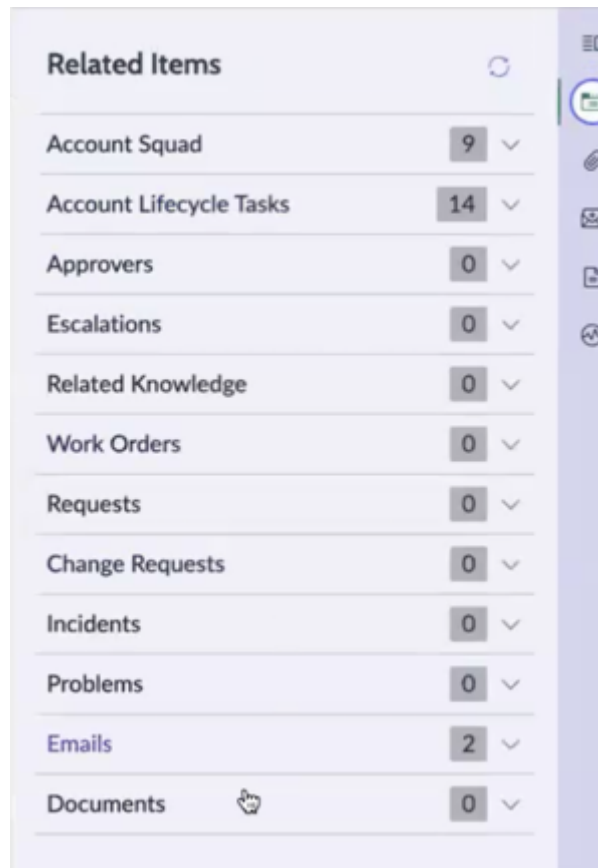
Le composant Éléments connexes donne accès aux éléments de liste connexes associés à votre ticket d'intégration de compte.

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

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

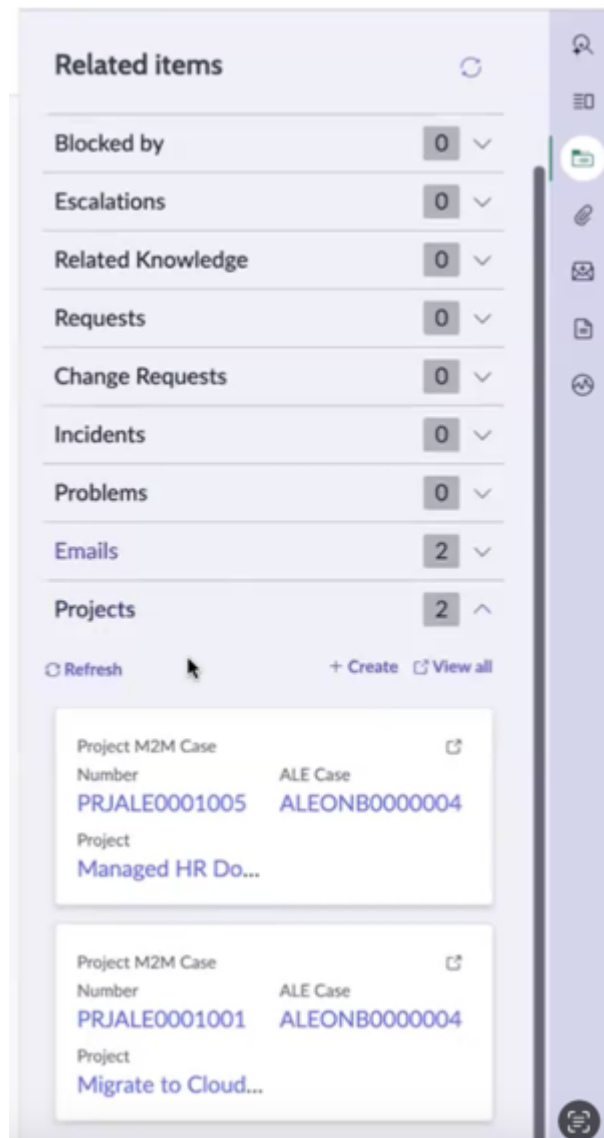
- **Créer** : ouvre un enregistrement vide dans un sous-onglet que vous pouvez utiliser pour créer un nouvel élément.
- **Afficher tout** : ouvre une liste des enregistrements dans un sous-onglet.
- **Afficher plus** : s'affiche pour les listes comportant plus de cinq éléments.

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



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

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



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

Base de connaissances pour l'intégration du compte

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

Accédez à la **Tous > Base de connaissances > Administration > Bases de connaissances** et sélectionnez **Gestion des témoignages des clients**. Les articles suivants de la base de connaissances sont disponibles :

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

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

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

i Remarque :

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

Témoignages des clients

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

i Important :

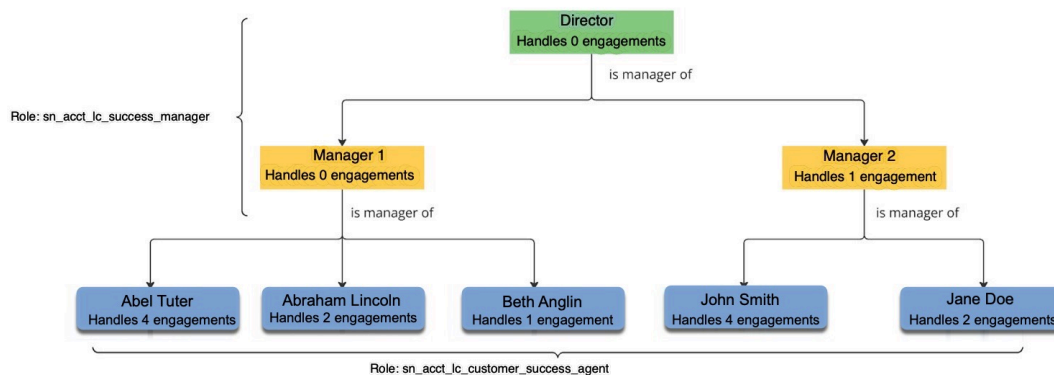
Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

Vue d'ensemble du tableau de bord du rapport de réussite

Le tableau de bord Rapport de réussite permet aux responsables de témoignages des clients de superviser et de gérer l'ensemble du portefeuille de clients.

Les responsables de la réussite des clients peuvent utiliser ce tableau de bord pour surveiller les mesures d'engagement, permettre à leurs équipes d'atteindre leurs objectifs et gérer leur propre charge de travail. Les responsables de la réussite des clients peuvent obtenir une vue d'ensemble de tous les engagements de leur hiérarchie. Le diagramme ci-

dessous montre une représentation hiérarchique des engagements pouvant être consultés par chaque membre de la hiérarchie.



Comme vous pouvez le voir sur cette image :

- Le **directeur du profil de la réussite client**, sous la responsabilité duquel dépendent divers gestionnaires et agents, peut consulter un total de 14 engagements, notamment :
 - Engagement du gestionnaire 2 : 1
 - Abel Tuter : 4 engagements
 - Abraham Lincoln : 2 engagements
 - Beth Anglin : 1 engagement
 - John Smith : 4 engagements
 - Jane Doe : 2 engagements
- Le Customer Success Manager disposant du profil Manager 1 peut afficher un total de 7 engagements, notamment :
 - Abel Tuter : 4 engagements
 - Abraham Lincoln : 2 engagements
 - Beth Anglin : 1 engagement
- Le Customer Success Manager avec le profil Manager 2 peut afficher un total de 7 engagements, notamment :
 - Engagement du gestionnaire 2 : 1
 - John Smith : 4 engagements
 - Jane Doe : 2 engagements

Le tableau de bord du rapport de réussite fournit une vue unifiée de tous les engagements de la hiérarchie, améliore la productivité, réduit les frictions et permet aux responsables de la réussite client de prendre efficacement des décisions basées sur les données. Pour en savoir plus, consultez [Tableau de bord du rapport de réussite](#).

Tableau de bord du rapport de réussite

Obtenez une vue d'ensemble de l'ensemble de l'engagement et de l'état de l'équipe, des indicateurs de risque, des aperçus d'intégration et d'adoption, ainsi que des mesures d'expansion et de renouvellement.

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

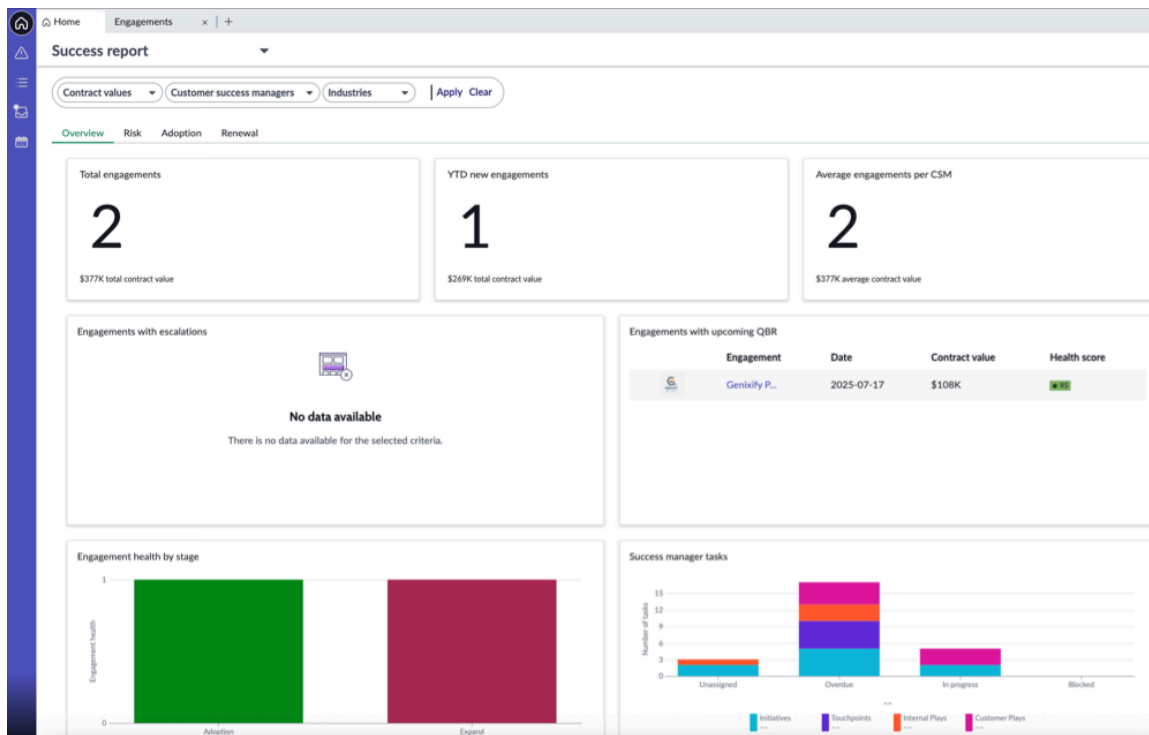
1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec les rôles `sn_acct_lc.success_manager` et `sn_acct_lc_customer_success_agent`.
2. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail configurable CSM/FSM** pour afficher la page Rapport de réussite.

Remarque :

- Les engagements répertoriés sur le tableau de bord du rapport de réussite sont basés sur la hiérarchie de l'utilisateur connecté. Les utilisateurs disposant du `sn_acct_lc.success_manager` rôle peuvent afficher une vue agrégée de tous les engagements traités par tous les responsables de la réussite client dans la hiérarchie. Les utilisateurs disposant du `sn_acct_lc_customer_success_agent` rôle peuvent afficher une vue d'agrégat de tous leurs engagements affectés. Pour en savoir plus, consultez [Vue d'ensemble du tableau de bord du rapport de réussite](#).
- Sélectionnez des filtres dans les listes déroulantes suivantes et cliquez sur **Appliquer** pour réduire la liste des engagements affichés :
 - Valeurs des contrats : sélectionnez une ou plusieurs valeurs de contrat dans la liste déroulante. La devise locale est automatiquement sélectionnée en fonction des paramètres de votre système. Vous pouvez configurer les plages de valeurs de contrat en modifiant les propriétés suivantes dans l'include de `TechOnbConstants` script :
 - `TechOnbConstants.CONTRACT_VALUES_ID`
 - `TechOnbConstants.CONTRACT_VALUES`
 - Gestionnaires des témoignages des clients : la liste des utilisateurs affichée ici est basée sur le rôle de l'utilisateur connecté.
 - Customer success agent : Dans ce cas, seul l'utilisateur qui s'est connecté sera affiché.
 - Customer Success Manager : tous les agents Customer Success de la hiérarchie sont affichés.
 - Secteurs d'activité : La liste affichée est basée sur les comptes clients de tous les engagements gérés par le Customer Success Manager de l'utilisateur connecté.

La page Rapport de réussite contient les onglets suivants :

- [Vue d'ensemble](#) : fournit une vue d'ensemble des mesures d'intégrité et d'engagement de l'équipe.
- [Risque](#) : identifie les problèmes potentiels qui peuvent avoir un impact sur l'intégrité de l'engagement.
- [Adoption](#) : fournit des détails sur la progression du client en matière d'intégration et d'adoption du produit.
- [Renouvellement](#) : répertorie les mesures clés liées aux opportunités de croissance du chiffre d'affaires et aux renouvellements de contrats.



Vue d'ensemble (rapport de réussite)

Cet onglet fournit une vue d'ensemble de haut niveau du portefeuille de réussites. Vous pouvez cliquer sur l'une des sections de cette page pour accéder à la page Détails. Il comprend les détails suivants :

- Engagements totaux : nombre total d'engagements gérés par le Customer Success Manager.
- Nouveaux engagements du début de l'année à ce jour : le nombre de nouveaux engagements pour l'année en cours.
- Engagements moyens par gestionnaire du service à la clientèle : nombre moyen d'engagements par gestionnaire de la réussite client dans le portefeuille de réussite.
- Engagements avec escalades : affiche une liste des engagements avec des comptes escaladés.
- Engagements avec les QBR à venir : affiche une liste des engagements avec les QBR à venir.
- Intégrité de l'engagement par étape : affiche les engagements regroupés par étape du cycle de vie de l'engagement (intégration, adoption, etc.).
- Tâches du gestionnaire de réussite : affiche les tâches gérées par les gestionnaires de réussite regroupées par état (en cours, en retard, etc.).

Risque

Cet onglet fournit une identification des problèmes potentiels qui pourraient avoir un impact sur les mesures d'engagement. Il comprend les détails suivants :

- Valeur totale du contrat à risque : valeur totale du contrat qui a été impacté pour tous les signaux de risque actifs
- Engagements rouges, jaunes : le nombre d'engagements avec un score d'intégrité perçu rouge ou jaune.

- Renouvellements arrivant bientôt à échéance en mauvaise santé : nombre d'engagements avec un mauvais score de santé qui doivent être renouvelés.
- Engagements sans point de contact dans les 90 jours : engagements sans point de contact à venir dans les 90 prochains jours.
- Signaux de risque actifs : affiche le nombre de signaux de risque.
- 5 principaux indicateurs de signaux de risque : les principales catégories de signaux de risque telles qu'une faible adoption, une mauvaise santé, etc.
- Signaux de risque par champ d'application : signaux de risque regroupés par champ d'application ou état de l'engagement, tel que l'adoption, l'intégration, et ainsi de suite.
- Signaux de risque par probabilité : signaux de risque regroupés par probabilité élevée, modérée, faible, etc.

Adoption

Cet onglet affiche l'état actuel d'adoption par les clients. Il comprend les détails suivants :

- Engagements avec date de mise en service en retard : engagements avec dates de mise en service en retard.
- Engagements avec intégration active : liste des engagements qui sont à l'étape d'intégration du cycle de vie de l'engagement.
- Engagements à mettre en service dans 30 jours : liste de tous les engagements qui doivent être mis en service dans 30 jours.
- Engagements sans objectif de réussite : engagements pour lesquels aucun objectif de réussite n'a été défini.
- Engagements avec > 80 % d'achèvement des objectifs : liste des engagements pour lesquels plus de 80 % des objectifs de réussite ont été atteints.
- Progression de l'objectif de réussite : objectifs de réussite regroupés par état (nouveau, en bonne voie, en péril, terminé, etc.).
- Engagements avec des produits à faible score d'adoption : liste des produits avec un faible score d'adoption et la priorité client et business associée. Consultez [Adoption des produits et utilisation des aptitudes](#) pour en savoir plus.

Renouvellement

Cet onglet affiche les détails de renouvellement de tous les contrats associés aux engagements. Il comprend les détails suivants :

- Engagements avec renouvellements arrivant à échéance dans 90 jours : liste des engagements avec des contrats dont le renouvellement arrive à échéance dans 90 jours.
- Renouvellements ouverts : liste de tous les contrats actifs ou expirés dont l'état est égal à :
 - En cours d'examen
 - Révision en attente
 - Actif et extension approuvée
- Contrats sur l'extension : contrats dont l'extension est approuvée et dont l'état est actif.
- Renouvellements par étapes : renouvellements regroupés par étape qui peut être l'une des suivantes :

- Révision en attente
 - Renouvellement approuvé
 - Renouvellement rejeté
 - En cours d'examen
- Cumul annuel des renouvellements et des pertes par mois : répartition mensuelle des contrats renouvelés et rejetés, depuis le début de l'année.

i Remarque :

La date utilisée pour tracer l'axe des X sur le graphique est basée sur l'une des valeurs suivantes :


- S'il Gestion des ventes et des commandes est installé, une opportunité est créée pour chaque contrat. Pour les opportunités de type **Renouveler**, l'étape du contrat est définie sur **Fermé gagné** ou **Fermé perdu**, indiquant si le contrat a été renouvelé. La date fermée réelle de l'enregistrement d'opportunité est utilisée pour tracer l'axe X. Pour en savoir plus, consultez [Opportunity Management](#) .
 - Date spécifiée dans le champ **Renouvellement finalisé le** de la table Contrats. Les graphiques à barres Renouvellements gagnés et Renouvellements perdus affichent le mois au cours duquel le renouvellement a été approuvé ou rejeté.
- Engagements avec contrats perdus : liste des engagements avec des contrats qui ont été rejetés ou non renouvelés.
 - Valeur totale du contrat depuis le début de l'année à ce jour par mois : répartition mensuelle de la valeur totale du contrat, depuis le début de l'année.

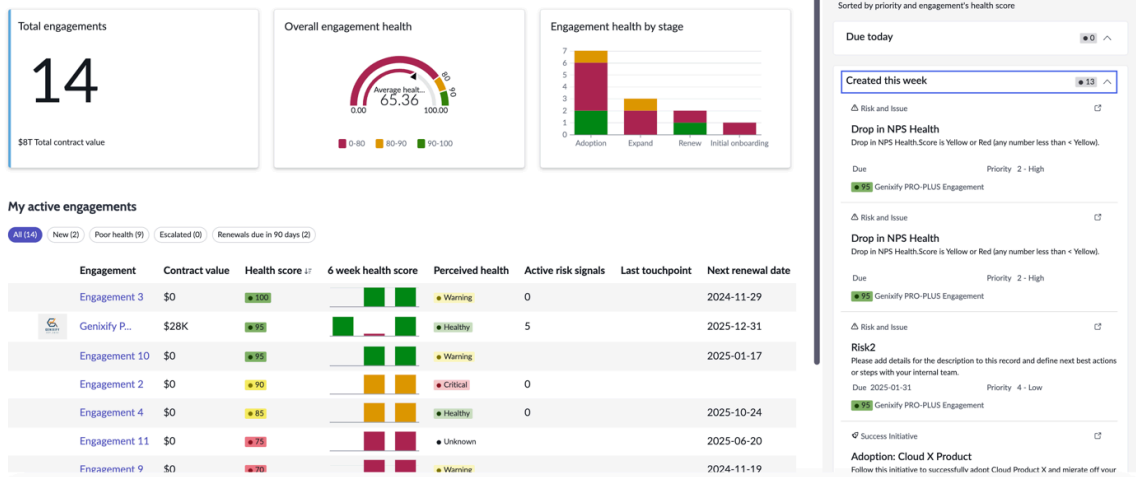
Tableau de bord du portefeuille des performances

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

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

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

Success portfolio overview



Remarque :

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

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

- Liste de tous les engagements actifs. Vous pouvez filtrer cette liste pour afficher les engagements qui répondent à certains critères, notamment :
 - Nouveau
 - Mauvaise santé
 - Remonté
 - Renouvellements échus dans 90 jours
- Pour chaque engagement, vous pouvez afficher les détails suivants :
 - Valeur du contrat
 - Score d'intégrité
 - Score d'intégrité sur 6 semaines
 - Intégrité apparente
 - Signaux de risque actifs
 - Dernier point de contact
 - Date du prochain renouvellement

Remarque :

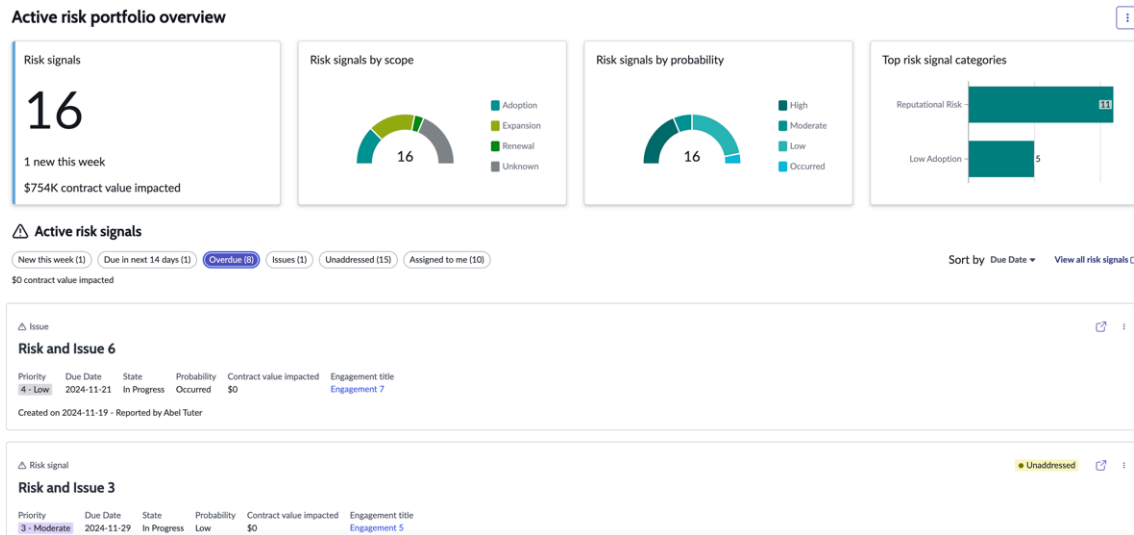
Les couleurs utilisées dans le score d'intégrité affiché pour chaque engagement sont dérivées de la bande de couleur basée sur les mesures définie dans la table Bandes de couleur. Consultez [Configurer la table de bandes de couleurs](#) pour en savoir plus.

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

Tableau de bord du portefeuille des risques

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

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




Les cartes de score suivantes s'affichent :

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

Vous pouvez faire ce qui suit :

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

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

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


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

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

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

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

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

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

Page Risque et problèmes

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

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

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

Drop in NPS Health

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

Discuss Assign to me Cancel Close Create success play

The screenshot displays the 'Drop in NPS Health' risk signal details. On the left, there are sections for 'Genisify PRO-PLUS Engagement' (contract value \$9K, stage Adoption, next renewal 2025-12-31) and 'Risk signal details' (priority 2 - High, probability High, category Reputational Risk). The main area shows a table of 'Risk occurrence' with 3 records. Below it, the 'Risk solutions' section is empty, displaying 'No records to display.'

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

Vous pouvez voir les détails suivants :

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

Les options suivantes sont disponibles :

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

Définir le signal de risque à la relation de la solution

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

Avant de commencer

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

Procédure

1. Accédez au menu **Tout** et saisissez `sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list`
2. Sélectionnez **Nouveau** sur la page Signal de risque à Relations de solutions.

3. Remplissez les champs du formulaire.

Formulaire du ticket de réussite

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour l'enregistrement.
Table de la solution	La solution que vous sélectionnez ici est associée au signal de risque. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Jeu interne ○ Tâche de lecture interne ○ Ticket de réussite ○ Tâches du ticket de réussite
Enregistrement de solution	En fonction de la solution que vous avez sélectionnée, choisissez le scénario de lecture interne ou le ticket de réussite pour lequel la relation est définie.
Signal de risque et problème	Sélectionnez le signal de risque auquel la solution est associée.

4. Sélectionnez **Soumettre** pour créer le signal de risque à la relation de solution.

Cela vous permet de suivre le risque et d'afficher les solutions proposées pour y faire face.

Page d'accueil Engagement

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

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

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

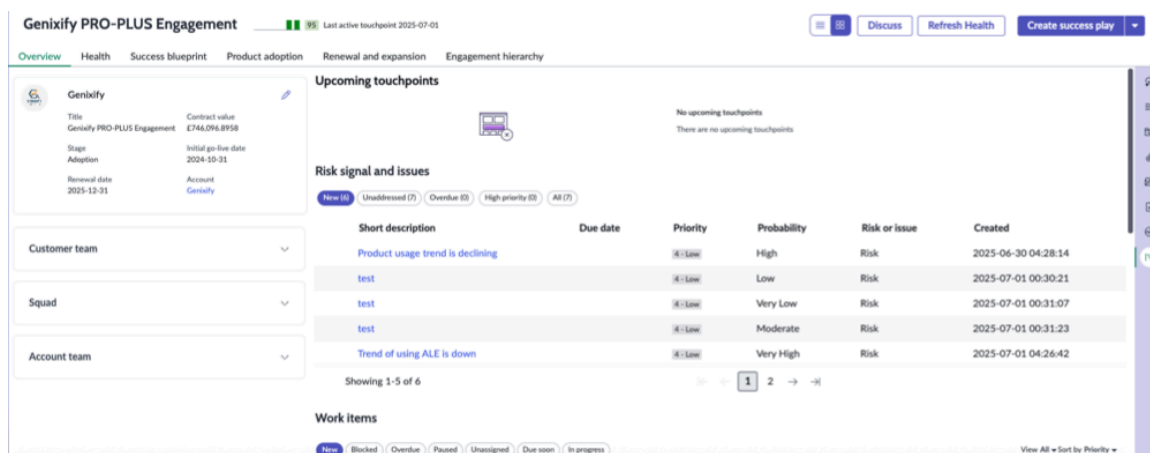
Les options suivantes sont disponibles :

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

- Ticket de réussite : Voir [Créer une lecture client](#).
- Point de contact : Voir [Créer un point de contact](#).

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

- **Vue d'ensemble**
- **Santé**
- **Plan de réussite**
- **Adoption du produit**
- **Renouvellement et expansion**
- **Hiérarchie des engagements**



Vue d'ensemble (engagement)

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

- En-tête : la section d'en-tête affiche le score d'intégrité de l'engagement au cours des six dernières semaines et le dernier point de contact actif.
- Détails de l'engagement : affiche la valeur du contrat, l'étape d'engagement, la date de mise en service, le compte auquel il est associé et la date de renouvellement. Sélectionnez l'icône Modifier pour modifier les détails de l'engagement et sélectionnez **Enregistrer**.
- Équipe client : affiche le contact client principal que vous avez spécifié pour cet engagement. Ces informations sont également affichées dans la section Éléments connexes sous Équipes des clients applicables.
- Équipe : affiche les membres de l'équipe associés à l'engagement.
- Équipe du compte : les membres de l'équipe qui gèrent le compte. Ces informations sont également affichées dans la section Éléments connexes sous Équipes de comptes applicables.
- Points de contact à venir : affiche tous les points de contact à venir pour cet engagement. Sélectionnez le lien pour explorer la page d'enregistrement du point de contact.
- Signaux de risque et problèmes : affiche tous les risques ou problèmes nouveaux, en retard, de priorité élevée ou non traités.
- Éléments de travail : cette section affiche les activités et les tâches associées à cet engagement. Vous pouvez trier la liste par priorité ou date d'échéance. Vous pouvez

afficher tous les éléments de travail ou afficher les éléments appartenant à une catégorie spécifique en sélectionnant l'un des filtres suivants dans la liste déroulante **Vue** :

- Jeux internes
- Tâches de lecture interne
- Ticket de réussite
- Initiative de réussite
- Tâche de réussite

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

Santé

Dans cet onglet, vous pouvez voir le score d'intégrité actuel et l'intégrité de l'engagement au cours des 12 dernières semaines. Cela permet d'identifier les lacunes et les problèmes qui nécessitent une attention particulière. Sélectionnez **Actualiser l'intégrité** pour afficher le score d'intégrité mis à jour.




Dans la section Indicateurs, vous voyez les mesures utilisées pour calculer le score d'intégrité de cet engagement. Consultez [Définir des critères d'intégrité](#). Pour chaque mesure, vous obtiendrez le score cible, le poids et le pourcentage d'écart. Sélectionnez l'option **Trier par** pour trier les mesures répertoriées par score, poids et écart.

Plan de réussite

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

- Trier par : Vous pouvez trier la liste par Date d'échéance des objectifs.
- Afficher par état : sélectionnez l'un des états dans la liste déroulante. Cela peut être :
 - Tous
 - En cours
 - En pause
 - Fermé
 - Nouveau
 - Annulé

- Sélectionnez l'icône  pour explorer le [Page d'enregistrement de l'objectif de réussite](#).
- Afficher la feuille de route de l'initiative : sélectionnez ce lien pour afficher la feuille de route de l'initiative de réussite, que l'engagement détaille, y compris l'intégrité actuelle, l'étape et la date du prochain renouvellement de l'engagement.

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

Success objectives
Monitor progress and provide support where needed. Ensure the customer is on track to achieve their goals. View by State All Sort by Due Date [View initiative roadmap](#)

Success objective

Decommission Legacy Costs
Lower costs spent annually on legacy systems that are nearing end of life by moving to the cloud.

Due Date	Start date	Key contact	Assigned to	Products
2024-10-31 05:24:31	2024-05-03 05:24:28	Jason Occhialini	David Loo	Cloud X Product

0% achieved - 0 out of 8 success initiatives completed

Success objective

Optimize Outage Response Effort (Fulfiller)
Drastically reduce outage times when they occur to ensure maximum availability and lower downtime.

Due Date	Start date	Key contact	Assigned to	Products
2024-11-30 13:06:26	2024-05-03 13:06:22	-	Abel Tuter	Cloud X Product

0% achieved - 0 out of 1 success initiatives completed

Success objective

Customer Experience Digital Transformation
Optimize digital technology products to fundamentally change how the business works and deliver value.

Due Date	Start date	Key contact	Assigned to	Products
2025-05-03 13:18:32	2024-05-03 13:18:27	-	Abel Tuter	Cloud X Product


0% achieved - 0 out of 1 success initiatives completed

Adoption du produit

Dans cet onglet, vous pouvez afficher le score d'adoption du produit pour tous les produits vendus applicables associés à cet engagement. Le score d'adoption est déterminé à l'aide des mesures calculées qui ont été configurées pour les produits vendus. Reportez-vous à la rubrique [Définir une source de données de mesure calculée](#) pour en savoir plus.


Product adoption overview
Identify adoption gaps, proactively address issues to maximize product value.

Current product adoption scores



8
Total products

Product adoption last 12 weeks



Legend: Low (red), Medium (green), High (blue), None (purple)

Sold products View by usage plan Activated Sort by Adoption score

Product

Genixify Security Cloud X
Cloud X Product

Adoption score	Activation status	Usage plan	Customer priority	Business criticality
28% - Low	In use	Activated	-	Nice to Have


Product

Genixify - Cloud X

Adoption score	Activation status	Usage plan	Customer priority	Business criticality
28% - Low	In use	Activated	-	Nice to Have

Les détails suivants sont inclus :

- Le graphique affiche les scores d'adoption des produits au cours des 12 dernières semaines, répartis par semaine. En survolant les points de données, vous pouvez afficher la quantité de produits vendus dans chaque catégorie d'adoption (faible, moyenne, élevée et nulle) pour une semaine donnée.

- Le graphique à secteurs présente un instantané de la distribution du score d'adoption actuelle à la date d'aujourd'hui. Sélectionnez Nombre total de produits à explorer pour afficher la liste d'utilisation du produit. Vous pouvez explorer un enregistrement d'utilisation de produit spécifique.
- La liste des produits vendus associés à cet engagement s'affiche. Sélectionnez cette option  pour explorer la page [d'enregistrement d'utilisation du produit](#) .
 - Afficher par : Vous pouvez filtrer la liste affichée par :
 - Tous
 - Activé
 - Planifié
 - Aucun plan
 - Désactivé
 - Trier par : Vous pouvez trier la liste par :
 - Priorité client
 - Score d'adoption
 - Criticité opérationnelle
 - État d'activation

Renouvellement et expansion

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



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

Active contracts
Monitor active contracts and take proactive action to ensure successful contract renewals. Sort by Renewal date ▾

ID Contract ✕

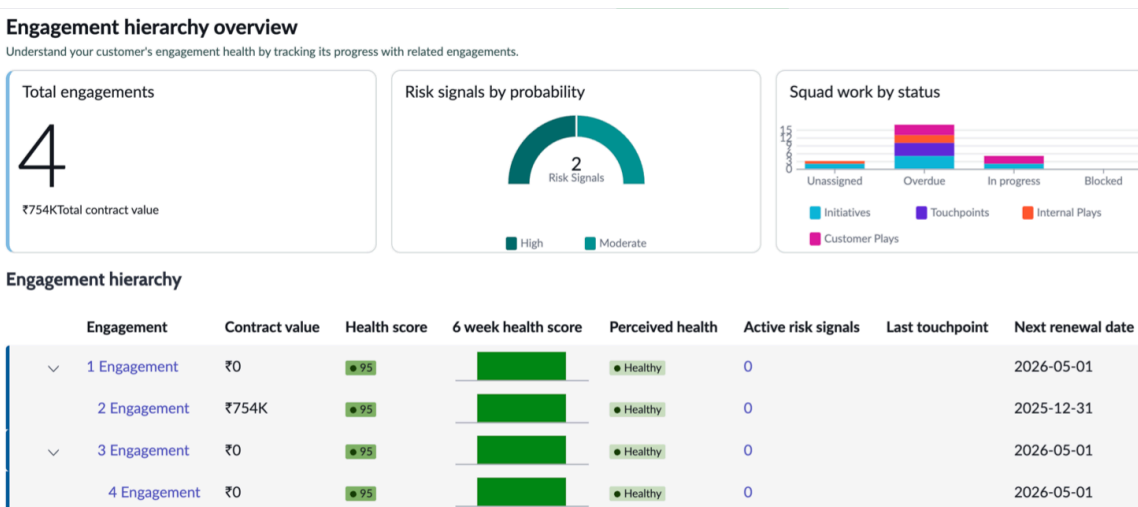
Genixify Pro-Plus Contract ✕

Renewal date	Review date	End date	Contract value	Products
2025-12-31	2026-12-31	2026-12-31	\$1,007,189.861	

Risk Probability High

Showing 1-1 of 1 1

Hiérarchie des engagements



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

Total engagements: 4
₹754K Total contract value

Risk signals by probability: 2 Risk Signals (High, Moderate)

Squad work by status: Unassigned, Overdue, In progress, Blocked. Legend: Initiatives, Touchpoints, Internal Plays, Customer Plays.

Engagement	Contract value	Health score	6 week health score	Perceived health	Active risk signals	Last touchpoint	Next renewal date
1 Engagement	₹0	95		Healthy	0		2026-05-01
2 Engagement	₹754K	95		Healthy	0		2025-12-31
3 Engagement	₹0	95		Healthy	0		2026-05-01
4 Engagement	₹0	95		Healthy	0		2026-05-01

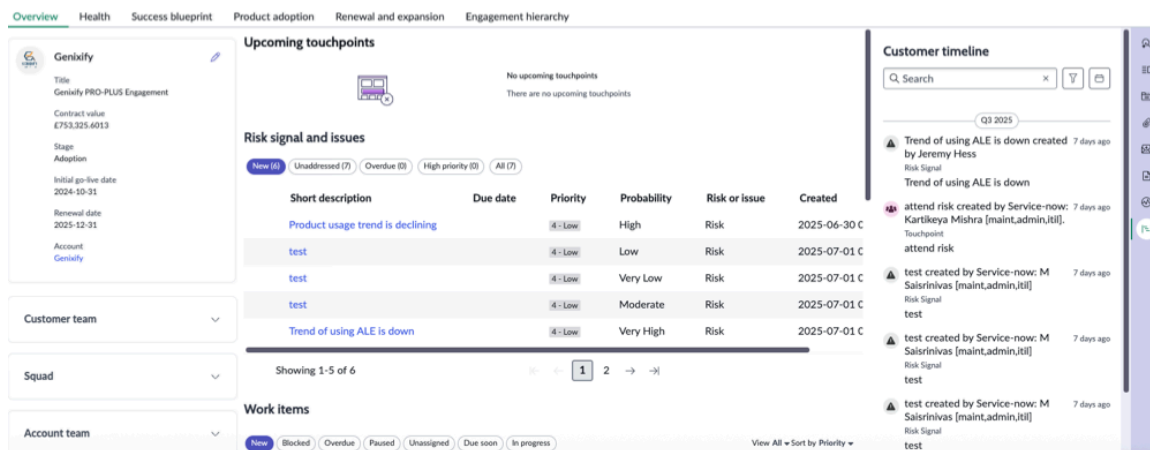
Cet onglet fournit une vue d'ensemble de l'intégrité de l'engagement du client. Cet onglet est un onglet conditionnel par défaut n'est pas visible. Pour afficher cet onglet, un engagement enfant doit être disponible dans l'engagement connexe. Il comprend les détails suivants :

- Nombre total d'engagements : affiche le nombre total d'engagements et la valeur totale du contrat liés au compte.
- Signaux de risque par probabilité : affiche les risques associés à ce compte.
- Travail de l'équipe par statut : affiche le statut de travail de l'équipe impliquée dans ce compte.
- Hiérarchie des engagements : affiche les engagements actifs pour ce compte. Dans les engagements, affiche la relation parent-enfant.

Toute hiérarchie qui forme un cycle n'est pas une hiérarchie valide.

Chronologie du client

La chronologie du client suit et affiche toutes les activités connexes de l'enregistrement d'engagement. Pour prendre en charge l'application, 23 activités sont expédiées prêtes à l'emploi dans l'enregistrement d'engagement.



Pour configurer les activités dans l'enregistrement d'engagement, consultez [Configure activity types for the Customer History view](#).

Composant du panneau latéral contextuel

Le composant du panneau latéral contextuel comprend différents outils que les agents peuvent utiliser pour rechercher et résoudre les problèmes des clients. Le panneau latéral contextuel de la page Enregistrement d'engagement comprend les onglets suivants.

Onglets de la page d'enregistrement de l'engagement dans le panneau latéral contextuel

Onglet	Description
Recommended Actions	<p>L'onglet Actions recommandées inclut la fonctionnalité Recherche IA. Les agents peuvent utiliser Recherche IA pour trouver des ressources ou des résolutions pertinentes pour les problèmes des clients.</p> <p>La fonction de recherche affiche un ensemble initial de résultats de recherche en fonction du texte dans la brève</p>

Onglets de la page d'enregistrement de l'engagement dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
	<p>description du ticket. Cet ensemble initial de résultats comprend des articles de la base de connaissances. Les agents peuvent également saisir différents mots clés de recherche et répéter la recherche.</p> <p>Dans la liste des résultats de recherche, les agents peuvent effectuer les opérations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez une source pour afficher les résultats de recherche de ce type. • Filtrez la liste des résultats de la recherche. • Triez la liste des résultats de la recherche. • Ouvrez les résultats de la recherche en mode plein écran dans un sous-onglet d'enregistrement. • Effectuez les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Afficher et joindre l'article ○ Effectuez d'autres actions telles que la lecture d'articles en mode plein écran, le marquage d'articles ou le marquage d'articles comme utiles ou inutiles. • Affichez les actions réussies en sélectionnant l'icône Historique des actions. <p>Pour plus d'informations, consultez Use AI search in Recommended Actions to resolve cases .</p> <p>i Remarque : L'utilisation de Recommended Actions dans le panneau latéral contextuel nécessite l'application Recommended Actions (sn_cs_nb_action), qui est incluse dans l'application CSM Configurable Workspace.</p>
Flux d'activité	Le composant Activity Stream affiche une liste des activités qui se produisent sur un enregistrement de ticket.
Éléments connexes	<p>L'onglet Éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes du ticket.</p> <p>La page Enregistrement de l'engagement intègre une fonctionnalité de liste connexe dans le panneau latéral contextuel. Ces listes s'affichent dans un format accordéon que les agents peuvent développer et réduire selon leurs besoins.</p> <p>Un indicateur affiche le nombre d'enregistrements disponibles dans une liste connexe. Lorsqu'elles sont développées, les enregistrements d'une liste connexe s'affichent au format de carte.</p>


Onglets de la page d'enregistrement de l'engagement dans le panneau latéral contextuel (suite)

Onglet	Description
Pièce jointe	L'onglet Pièces jointes permet d'accéder aux pièces jointes associées au ticket. À partir de cet onglet, les agents peuvent afficher et télécharger des pièces jointes.
Modèles d'e-mail	L'onglet Modèles d'e-mail permet d'accéder aux modèles d'e-mail disponibles. Ces modèles contiennent des valeurs par défaut pour les champs que les agents peuvent ajouter aux messages électroniques. Ces valeurs par défaut peuvent inclure les destinataires (adresses e-mail dans les champs À, Cc et Cci), l'expéditeur, l'objet de l'e-mail et le texte à inclure dans le corps du message.
Modèle	L'onglet Modèles permet d'accéder aux modèles de formulaire disponibles qui permettent aux agents de remplir automatiquement les champs des nouveaux enregistrements. Les agents peuvent appliquer manuellement un modèle lors de la création d'un enregistrement tel qu'un incident ou un changement.
Informations d'enregistrement	L'onglet Informations d'enregistrement affiche une vue d'ensemble de l'enregistrement de l'engagement.
Chronologie du client	L'onglet Chronologie des clients affiche l'affichage visuel des activités des enregistrements d'engagement.

Page d'enregistrement de l'objectif de réussite

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

Pour afficher cette page, procédez comme suit :

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

Cette page comprend les sections suivantes :

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

Page d'enregistrement du résultat de réussite primaire

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

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

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


Cette page contient les onglets suivants :

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

Afficher les données d'utilisation et d'aptitude du produit

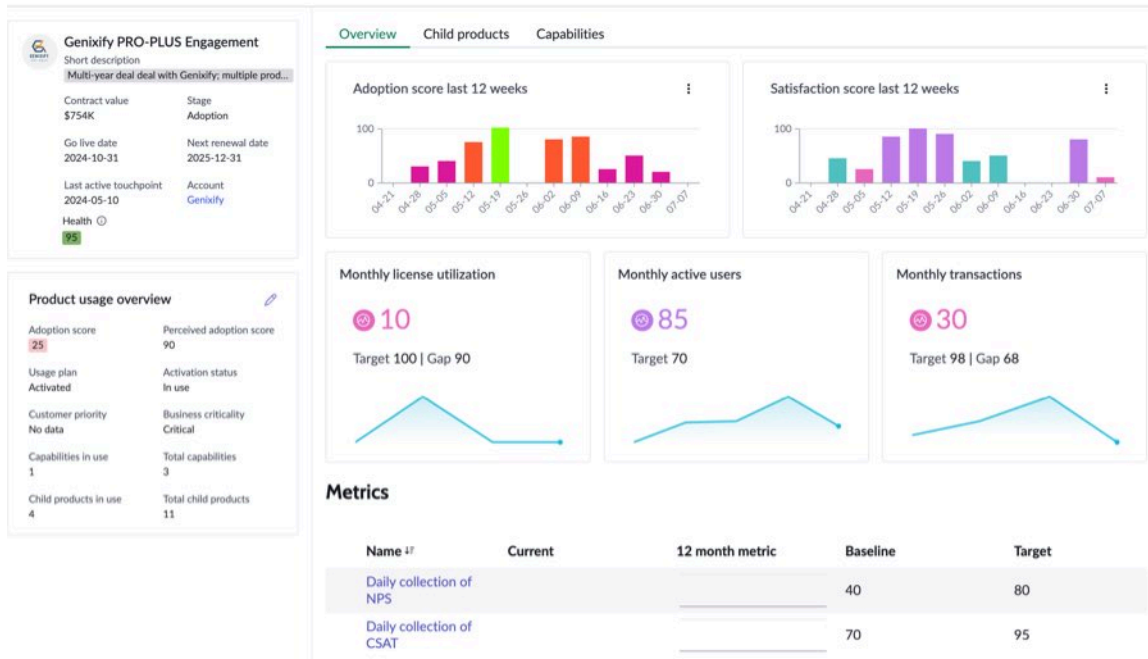
Affichez les données d'utilisation et d'aptitude d'un produit vendu spécifique sur une période donnée.

Les données d'utilisation d'un produit fournissent un aperçu de la façon dont les clients interagissent avec un produit. Il englobe diverses mesures et points de données qui aident à comprendre l'efficacité avec laquelle un produit est adopté et utilisé. Ces données aident les responsables de la réussite client à analyser les données, à identifier les domaines à améliorer et à prendre des décisions éclairées. Les données qui apparaissent sur cette page sont configurées à l'aide de la table Visualisations DEC Insights. Consultez [Configurer les visualisations DCE](#) pour en savoir plus.

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur avec le rôle `sn_acct_lc.customer_success_agent` .
2. Accédez à la **Espaces de travail > Rythme de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste** .
3. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les engagements** et sélectionnez la colonne **Nombre** pour ouvrir l'enregistrement d'engagement.
4. Accédez à l'onglet Adoption du produit. Sélectionnez un engagement dans la liste des produits vendus et sélectionnez cette option  pour accéder à la page Utilisation du produit.

Cette page contient les onglets suivants :

- Vue d'ensemble
- Produits enfants
- Options



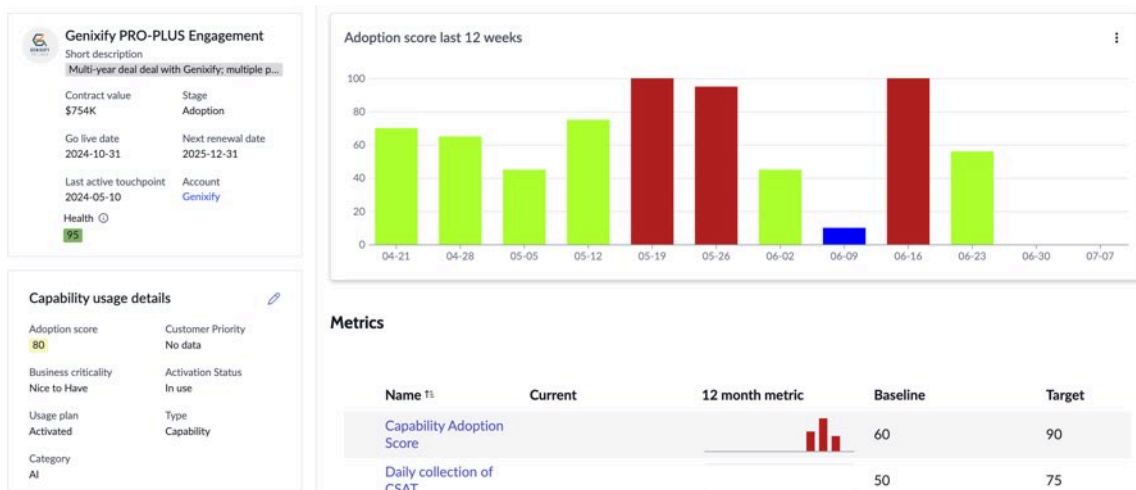
L'onglet Vue d'ensemble affiche les données de répartition hebdomadaires pour les mesures suivantes :

- Score d'adoption au cours des 12 dernières semaines
- Score de satisfaction au cours des 12 dernières semaines
- Nombre de licences utilisées au cours du mois
- Nombre d'utilisateurs actifs par mois
- Nombre de transactions mensuelles

La section Mesures répertorie toutes les mesures auxiliaires qui contribuent à l'utilisation du produit.

L'onglet Produits enfants affiche une liste de tous les produits enfants associés au produit parent vendu. Cliquez sur le lien d'un produit enfant pour explorer et afficher les données d'utilisation de ce produit.

L'onglet Options affiche une liste de toutes les options associées au produit vendu sélectionné. Cliquez sur le nom pour accéder à la page Utilisation de l'option.



Cette page affiche le score d'adoption de l'aptitude au cours des 12 dernières semaines. Les mesures qui contribuent aux données d'utilisation sont également affichées.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

Procédure

1. Utilisez le nom et le mot de passe que vous avez créés lors du processus d'inscription pour vous connecter au Portail de service clientèle.

Consultez la section [Using the Customer Service Portal](#) pour plus de détails.

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

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

- Toutes les initiatives de réussite : disponible pour les utilisateurs internes avec sn_acct_lc.customer_success_agent et pour les clients avec sn_acct_lc.customer_success_customer et sn_customerservice.customer_case_manager.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

i Remarque :

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

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

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

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

i Remarque :

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

Les détails suivants s'affichent pour chaque ticket.

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

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

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

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

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

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

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

Page d'accueil du point de contact

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

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

The screenshot displays the 'Weekly Check-In' touchpoint page. At the top, there are buttons for 'Discuss', 'Create success play', 'Close touchpoint', and a menu icon. The left sidebar shows account information for 'Genify', including contract value (\$3M), go live date (2024-10-31), and current health (95%). The main area shows a calendar with touchpoints for Dec 2024 and Jan 2025, each with details like start/end times and meeting links. The right sidebar lists 'Related Items' such as Appointments (0), Emails (1), Success Objectives (4), Success Outcomes (10), Success Initiatives (13), Success Cases (7), Success Tasks (2), Risk Signals and Issues (3), and Internal Plays (5). Below this, there are two 'Internal Play' cards with details like 'Number' and 'Engagement'.

Les options suivantes sont disponibles :

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

Si le point de contact est supprimé, toutes les réunions associées du point de contact sont supprimées.

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

- Réunions
- E-mails
- Tâches de réussite

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

Réunions

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

Champ	Description
Objet de la réunion	Entrez une description de la réunion.
État	<p>Cela peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brouillon : une réunion nouvellement créée est à l'état Brouillon. Il reste dans cet état jusqu'à ce que l'état soit mis à jour sur Planifié. Vous pouvez ajouter des invités, la cadence de réunion, l'emplacement et d'autres informations lorsque le statut est mis à jour. • Planifiée : une réunion à l'état Planifié est fixée à une date et une heure spécifiques et avec une liste d'invités. Une réunion planifiée peut être une réunion récurrente ou un événement ponctuel. • Terminée : une réunion qui a déjà été terminée. Les réunions dans cet état peuvent être enregistrées si nécessaire.
Type de réunion	<p>Ce champ apparaît uniquement lorsque l'état est défini sur Planifié. Cela peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ad hoc • État hebdomadaire • QBR • Renouvellement
Date/heure de début	<p>Entrez la date et l'heure de début auxquelles la réunion doit être planifiée.</p> <p>La date de début doit être antérieure à la date de fin.</p>
Date/heure de fin	<p>Saisissez la date et l'heure de fin de la réunion.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La durée de la réunion ne peut pas dépasser 24 heures. • La date Répéter jusqu'au doit être postérieure à la date de fin.
Invités	Sélectionnez les invités de la réunion dans la liste déroulante.

Champ	Description
Cadence	Spécifiez la cadence de la réunion. Cela peut être : <ul style="list-style-type: none"> • Deux fois par semaine • Quotidien • Mensuel • Trimestriel • Hebdomadaire
Répéter jusqu'à	Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez une valeur dans le champ Cadence. Spécifiez la date jusqu'à laquelle la cadence de la réunion doit être répétée. <p>i Remarque : Par défaut, vous pouvez configurer la série de réunions pour une période maximale de 365 jours. Vous pouvez modifier cette valeur dans la propriété système <code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code>.</p>
Réunion virtuelle	Cochez cette case pour activer les réunions virtuelles.
Logiciel vidéo	Sélectionnez votre fournisseur de réunion virtuelle tel que Zoom Google Meet dans la liste.
Lien pour la réunion	Ce champ est automatiquement renseigné si vous sélectionnez Zoom dans le champ Logiciel vidéo. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration Zoom, reportez-vous à la section Configurer Zoom pour créer un résumé de la réunion du point de contact .
Emplacements	Sélectionnez un ou plusieurs emplacements dans la liste déroulante.
Ordre du jour	Saisissez l'ordre du jour de la réunion.
Notes internes	Saisissez toutes les notes internes pour la réunion.
Pièces jointes	Sélectionnez Ajouter un fichier pour charger une ou plusieurs pièces jointes avec l'invitation à la réunion.

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

i Remarque :

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

Vous pouvez faire ce qui suit :

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

i Important :

Les changements suivants ont été apportés aux tables de points de contact de la Yokohama version :


Nom de la table	Nom de champ	État
Détails de la réunion (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	Mot de passe de la réunion	Ajouté
Détails de la réunion virtuelle (sn_meeting_mgmt_virtual_meeting_details)	<ul style="list-style-type: none"> ID d'instance de réunion Date de début effective de la réunion 	Ajouté
Détails de la réunion (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	<ul style="list-style-type: none"> Lien pour la réunion Mot de passe de la réunion 	Déconseillé

Exécutez le script **Migrer les champs de réunion** pour migrer les données des champs ID de réunion, Lien de la réunion et Mot de passe de réunion de la table Détails de la réunion virtuelle vers la table Détails de la réunion.

E-mails

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

Vous pouvez :

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

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

ensembles de filtres supplémentaires. Vous pouvez également afficher les e-mails envoyés et reçus dans E-mails de la section Éléments connexes.

Tâches de réussite

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

1. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une nouvelle tâche de réussite pour ce point de contact. La page Créer une nouvelle tâche de réussite s'affiche. Consultez **< tâche de ticket de réussite >*** pour ajouter un lien ***** pour plus de détails.
2. Entrez les détails sur cette page et sélectionnez **Enregistrer**. La tâche de réussite nouvellement créée apparaît maintenant sur la page *Tâches de réussite*.

Planificateur de point de contact

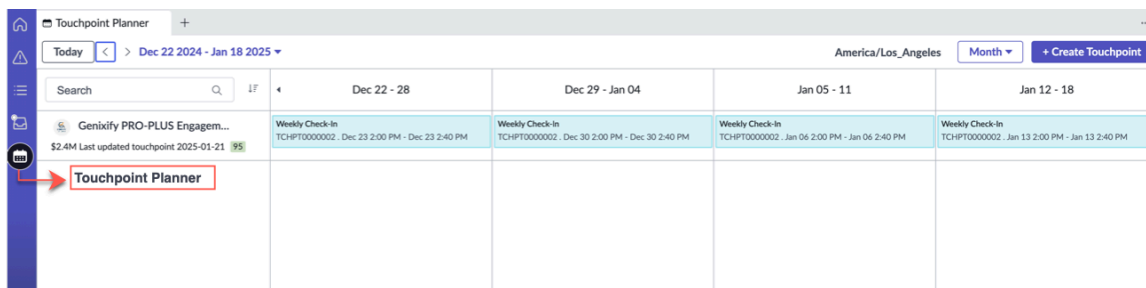
Le planificateur de point de contact affiche une vue de calendrier de différents points de contact sur tous les comptes associés au Customer Success Manager.

i Remarque :


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

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

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



Vous pouvez faire ce qui suit :

- Entrez un critère dans le champ de recherche pour afficher les points de contact et les réunions qui correspondent aux critères.
- Cliquez sur l'icône  pour trier la liste par valeur du contrat, score d'intégrité ou points de contact Dernière mise à jour.
- Cliquez sur **Aujourd'hui** pour afficher la liste des points de contact et des réunions planifiés aujourd'hui.

- Sélectionnez une période pour afficher le calendrier correspondant à cette période.
- Sélectionnez l'option **Semaine** ou **Mois** pour afficher le calendrier de la semaine ou du mois selon vos besoins.
- Le fuseau horaire affiche le fuseau horaire actuel de l'utilisateur connecté.
- Cliquez sur **Créer un point de contact** pour créer un nouveau point de contact. Consultez [Créer un point de contact](#) pour en savoir plus.

Configurer Zoom pour créer un résumé de la réunion du point de contact

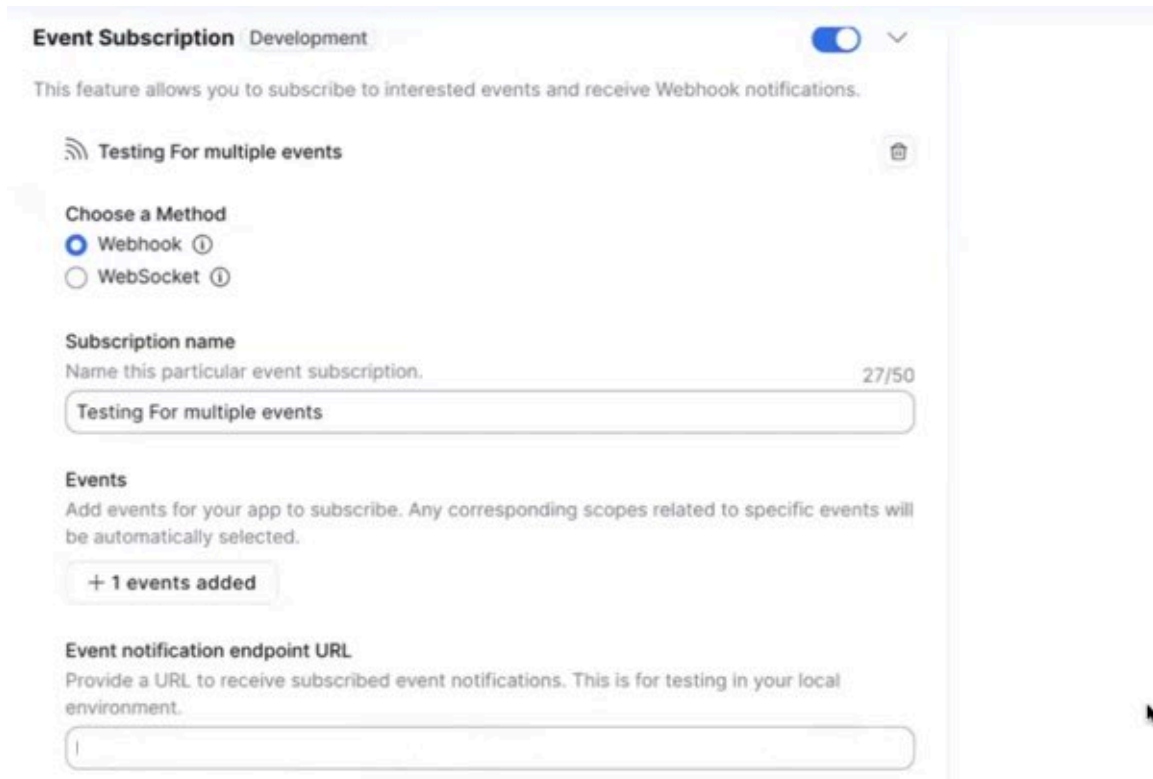
Configurez l'intégration des Zoom spokes et le webhook bidirectionnel afin de générer des résumés pour les réunions virtuelles du point de contact.

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`

Procédure

1. Pour configurer le Zoom spoke, suivez les étapes répertoriées dans [Configuration du spoke Zoom](#).
Un jeton est généré pour Zoom la connectivité.
2. Accédez à la **Tous > Propriétés système**, modifiez la `sn_acct_lc.zoom_integration_user_id` propriété et spécifiez l'ID d'utilisateur du Zoom compte dans le champ Nom.
Ces étapes vous permettent de générer un Zoom lien de réunion lorsque vous créez une réunion de point de contact.
3. Accédez à la **Tous > Spoke Zoom > Validations du webhook Zoom** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Entrez les détails suivants :
 - Nom : nom unique pour identifier l'enregistrement de validation du webhook. Par exemple, Zoom la validation du webhook de spoke.
 - Jeton secret : jeton secret de l'application dans votre Zoom compte.
5. Connectez-vous à votre Zoom place de marché, ouvrez l'application Général, sélectionnez **Accès > Abonnements d'événement**.



6. Ajoutez l'événement Le **résumé de la réunion est terminé** et spécifiez l'URL du **point de terminaison de notification d'événement**.

L'étape suivante consiste à enregistrer un Zoom webhook dans ServiceNow pour suivre les événements se produisant dans Zoom.

7. Dans votre ServiceNow instance, accédez à **Tous > Spoke Zoom > Registres de webhook Zoom**.

8. Sélectionnez **Nouveau**.

9. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de déclencheur	Type de l'événement Zoom qui déclenche le flux secondaire. Sélectionnez Résumé terminé dans la liste.
Jeton secret	Jeton secret de votre Zoom compte utilisé pour valider la notification d'événement.
Nom de flux secondaire	Flux secondaire à déclencher lorsque les conditions spécifiées sont remplies. Sélectionnez le flux secondaire Traiter la réunion Zoom .
Entrée	Entrée pour le registre Webhook. Sélectionnez les champs suivants dans la liste : <ul style="list-style-type: none"> ○ ID du compte ○ Événement ○ Événements TS ○ Objet
Objet déclencheur	Zoom Objet utilisé pour déclencher le flux secondaire Sélectionnez Réunion dans la liste.
Nom	Nom du registre Webhook.

Pour en savoir plus sur la configuration du webhook, reportez-vous à la section .

Résultats

Une fois ces étapes terminées, vous pouvez générer le résumé de la réunion pour les réunions point de contact qui ont été créées à l'aide Zoom de .

Générer un résumé pour Zoom les réunions

Générez le résumé des réunions virtuelles organisées à l'aide Zoom de .

Avant de commencer

Rôle requis : `sn_acct_lc.customer_success_application_admin`

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail > Espace de travail configurable CSM/FSM** et sélectionnez l'icône **Liste** .
 2. Accédez à la **Témoignages des clients > Tous les points de contact**.
 3. Ouvrez le point de contact pour lequel vous souhaitez créer une réunion virtuelle.
 4. Suivez les étapes décrites dans la **Réunions** section pour planifier une Zoom réunion.
Le résumé de la réunion ne peut être généré que si l'état de la réunion est défini sur **Planifié**.
 5. Lorsque la réunion commence, sélectionnez **Compagnon IA** pour commencer à créer le résumé de la réunion.
Le résumé de la réunion est capturé et enregistré dans la table Détails de la réunion virtuelle.
- i Remarque :**
- Un résumé de la réunion est généré pour chaque réunion planifiée.
 - Si une réunion a lieu entre la date de début et la date de fin prévues, le résumé est capturé séparément pour cette réunion.
 - Si une réunion a lieu en dehors de la fenêtre de date et d'heure planifiées, les détails de la réunion sont capturés dans l'enregistrement parent.
 - Pour les réunions récurrentes, les résumés de toutes les occurrences sont regroupés sous l'enregistrement parent.
 - L'enregistrement des détails de la réunion virtuelle contient le résumé de chaque réunion enfant.
6. Pour afficher le résumé, accédez à **Tous > Points de contact > Réunions > Tous**.
 7. Sélectionnez le **lien** Numéro pour ouvrir la page Détails de la réunion et accéder à la liste connexe Résumé de la réunion.

i Remarque :

Si vous sélectionnez un enregistrement parent, vous obtenez une liste des résumés de réunion de tous les enregistrements enfants.

8. Sélectionnez le lien de la **date de début effective** de la réunion.


Le résumé de la réunion est affiché dans la page Détails de la réunion virtuelle. Si le module d'extension Now Assist pour Telecommunications, Media and Technology (TMT) a été installé, les champs suivants sont renseignés dans l'enregistrement de la réunion :

- Sentiment
- Notes internes
- Notes externes

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

Le composant d'éléments connexes permet d'accéder aux listes connexes associées aux engagements, aux points de contact, aux lectures de clients et aux lectures internes

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

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	▼

Les listes connexes comprennent les actions suivantes :

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

Plusieurs listes connexes, notamment les objectifs de réussite, les résultats, les initiatives, les lectures des clients et les documents, sont affichées sur les pages d'engagement, de point de contact, de lecture du client et de lecture interne.

Remarque :

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

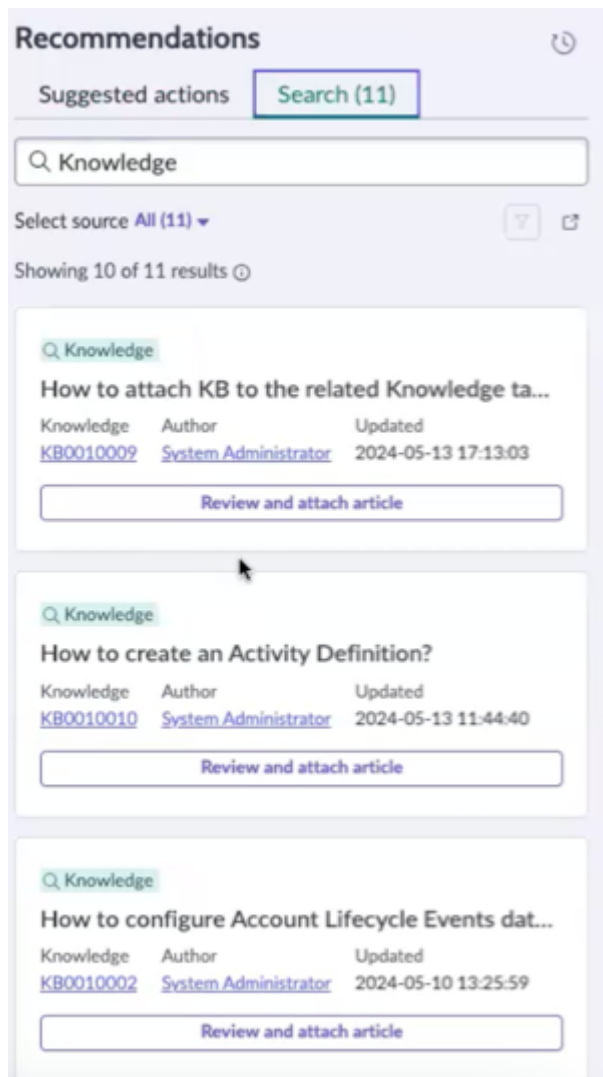
Utiliser Recherche IA avec Actions recommandées

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

Remarque :

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

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



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

La recherche est disponible pour les éléments suivants :

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

- Initiatives de réussite
- Objectifs de réussite
- Résultats de réussite

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

Référence Gestion de la réussite client

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion de la réussite client l'application.



Important :

Les événements du Gestion de la réussite client cycle de vie du compte ont été renommés Zurich.

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

Séparation de domaine et Gestion de la réussite client

Gestion de la réussite client prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

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

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


Vue d'ensemble de Gestion de la réussite client

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

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion de la réussite client

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

Configurer la séparation en domaines dans Gestion de la réussite client

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

Tables séparées de domaine

- Ticket d'intégration du compte [sn_acct_lc_onb_case]
- Tâche d'importation de données [sn_ti_core_imp_task]
- Tâche d'intégration [sn_ti_core_task]
- Engagement [sn_acct_lc_engagement]
- Objectif de réussite [sn_acct_lc_success_objective]
- Résultat de réussite [sn_acct_lc_success_outcome]
- Initiative de réussite [sn_acct_lc_success_initiative]
- Lecture du client [sn_acct_lc_success_case]
- Tâche de réussite [sn_acct_lc_success_task]
- Point de contact [sn_acct_lc_touchpoint]
- Jeu interne [sn_acct_lc_internal_play]
- Tâche de lecture interne [sn_acct_lc_internal_play_task]
- Signal de risque et problème (sn_acct_lc_risk_signal_issue)
- Enregistrement de l'implémentation (sn_acct_lc_implementation_record)
- Solution de risque (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship)
- Définition de l'intégrité de l'engagement (sn_acct_lc_eng_hlt_def)
- Configuration de la mesure d'intégrité (sn_acct_lc_eng_hlt_mtr_config)
- Définition du risque d'engagement (sn_acct_lc_eng_risk_def)
- Remplacement du seuil de risque (sn_acct_lc_risk_threshold_override)
- Occurrence de risque (sn_acct_lc_risk_occurrence)
- Source de données (sn_data_ctx_engine_src)
- Mappeur de moteur de contexte (sn_data_ctx_engine_map)
- Contexte (sn_data_ctx_engine_ctx)
- Données de moteur de contexte (sn_data_ctx_engine_data)
- Segment (sn_data_ctx_engine_brkdown_seg)

- Configuration de segment (sn_data_ctx_engine_seg_conf)
- Aperçu DCE (sn_data_ctx_engine_insight)
- Élément d’aperçu DCE (sn_data_ctx_engine_insight_item)
- Visualisation DCE (sn_data_ctx_engine_visualization)
- Visualisation DCE M2M (sn_data_ctx_engine_visualization_m2m)
- Aptitude du produit (sn_prod_cap_core_prod_cap)
- Carte des options du produit (sn_prod_cap_core_prod_cap_map)
- Carte des relations d’aptitudes (sn_prod_cap_core_cap_rel_map)
- Utilisation du produit (sn_prod_cap_core_prod_usage)
- Utilisation des aptitudes du produit (sn_prod_cap_core_prod_cap_usage)

Information associée

[Séparation de domaine pour les fournisseurs de services](#)

Rôles Customer Success Management

Rôles ajoutés avec Gestion de la réussite client.

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
sn_ti_core.supprimer	Rôle pour supprimer l'accès aux enregistrements de la table de ticket de technologie et du choix de réussite du client.		
sn_ti_core.admin	Accès administrateur sur les enregistrements de la table des tickets de technologie et du choix de témoignages des clients.		
sn_acct_lc.customer_success_viewer	Le rôle d'observateur des performances fournit aux utilisateurs autorisés la possibilité d'afficher les engagements, les objectifs, les résultats, les initiatives, les lectures internes, les lectures des clients, les points de contact et toutes les tâches connexes dans Témoignages des clients.		
sn_acct_lc.customer_success_manager	Permet de lire, de créer et de mettre à jour l'accès aux engagements,		Gestionnaire des réussite clients

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
	objectifs, résultats, initiatives, lectures internes, lectures clients, points de contact et toutes les tâches connexes dans Témoignages des clients.		
sn_acct_lc.customer_success_admin	Permet de lire, administrer et de mettre à jour l'accès aux engagements, objectifs, résultats, initiatives, lectures internes, lectures clients, points de contact et toutes les tâches connexes dans Témoignages des clients.		
sn_acct_lc.success_play_admin	Permet de créer, de mettre à jour et de supprimer l'accès aux enregistrements de définition de workflow, ainsi que l'accès en lecture, en écriture et à jour pour les entités au sein de Témoignages des clients.		
sn_acct_lc.customer_success_admin	Le rôle de client permet d'interagir avec les membres de l'équipe Customer Success de l'organisation du fournisseur.		
sn_acct_lc.engagement_admin	Accès administrateur à la table Engagement (sn_acct_lc_engagement).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.engagement_écriture • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_lecture 	
sn_acct_lc.success_objective_admin	Accès administrateur à la table Objectif de réussite (sn_acct_lc_success_objective).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.succès_objectif_lecture 	
sn_acct_lc.success_outcome_admin	Accès administrateur à la table Résultats de réussite (sn_acct_lc_success_outcome).	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.réussite_résultat_lecture 	

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
sn_acct_lc.success_initiative_admin	Accès administrateur à la table Initiative de réussite (sn_acct_lc_success_initiative).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.réussite_initiative_écriture sn_acct_lc.success_initiative_delete sn_acct_lc.lecture_initiative_réussite 	
sn_acct_lc.success_case_admin	Accès administrateur à la table de lecture des clients (sn_acct_lc_success_case).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_case_write sn_acct_lc.success_case_delete sn_acct_lc.lecture_cas_réussite 	
sn_acct_lc.contactpoint_admin	Accès administrateur à la table Point de contact (sn_acct_lc_touchpoint).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.écriture_point_de_contact sn_acct_lc.touchpoint_delete sn_acct_lc.contactpoint_lecture 	
sn_acct_lc.success_task_admin	Accès administrateur à la table Tâche de réussite (sn_acct_lc_success_task).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.réussite_tâche_écriture sn_acct_lc.success_task_delete sn_acct_lc.succès_task_read 	
sn_acct_lc.internal_play_admin	Accès administrateur à la table de jeu interne (sn_acct_lc.internal_play).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.écriture_play_interne sn_acct_lc.suppression_play_interne sn_acct_lc.lecture_interne_lecture 	
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	Accès administrateur à la table Tâche de lecture interne (sn_acct_lc.internal_play_task).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.écriture_tâche_play_interne sn_acct_lc.suppression_tâche_jeu_interne sn_acct_lc.lecture_tâche_lecture_interne 	
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	Accès administrateur à la table de signal de risque (sn_acct_lc.risk_signal_issue).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.risk_signal_issue_write sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete sn_acct_lc.risk_signal_issue_read 	
sn_acct_lc.definition_record_admin	Accès administrateur à la table Définition de la réussite des clients (sn_acct_lc_definition_record).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.définition_écriture_enregistrement sn_acct_lc.definition_record_delete sn_acct_lc.definition_record_read 	

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
sn_acct_lc.success_launcher	Accès administrateur à la table Notificateur de lanceur de réussite (sn_acct_lc_success_launcher_notifier).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read 	
sn_acct_lc.risk_signal_solution	Accès administrateur à la table Solution du problème de risque (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.risk_signal_solution_write sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete sn_acct_lc.risk_signal_solution_read 	
sn_acct_lc.squad_member	Accès administrateur à la table Membre d'équipe (sn_acct_lc_squad_member).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.squad_member_write sn_acct_lc.squad_member_delete sn_acct_lc.lecture_membre_équipe 	
sn_acct_lc.engagement_contract	Accès administrateur à la table Contrat d'engagement (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship).	<ul style="list-style-type: none"> sn_acct_lc.engagement_contract_write sn_acct_lc.engagement_contract_delete sn_acct_lc.engagement_contract_read 	
sn_ti_core_ale_choice	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport à sn_ti_core_read rôle	
sn_ti_core_ale_choice	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture à sn_ti_core_write rôle	
sn_ti_core_ale_choice	Supprimer	Permet de supprimer l'accès à sn_ti_core_delete rôle	
sn_acct_lc_engagement	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.engagement_delete	
sn_acct_lc_success_objective	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.success_objective_read	
sn_acct_lc_success_objective	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_objective_write	
sn_acct_lc_success_objective	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.success_objective_delete	

Traduction automatique

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

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
		de rapport au rôle sn_acct_lc.success_task_read	
sn_acct_lc_success_task	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_task_write	
sn_acct_lc_success_task	Supprimer	Fournit un accès en suppression au rôle sn_acct_lc.success_task_delete	
sn_acct_lc_internal_play	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.internal_play_read	
sn_acct_lc_internal_play	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.internal_play_write	
sn_acct_lc_internal_play	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.internal_play_delete	
sn_acct_lc_internal_play_task	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_read	
sn_acct_lc_internal_play_task	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_write	
sn_acct_lc_internal_play_task	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.internal_play_task_delete	
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en vue de rapport au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_read	
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_write	
sn_acct_lc_risk_signal_issue	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete	
sn_acct_lc_definition_record	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.definition_record_read	

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
sn_acct_lc_definition_record	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.definition_record_write	
sn_acct_lc_definition_record	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.definition_record_delete	
sn_acct_lc_success_launcher	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en vue de rapport au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read	
sn_acct_lc_success_launcher	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write	
sn_acct_lc_success_launcher	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en vue de rapport au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete	
sn_acct_lc_squad_member	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport au rôle sn_acct_lc.squad_member_read	
sn_acct_lc_squad_member	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture au rôle sn_acct_lc.squad_member_write	
sn_acct_lc_squad_member	Supprimer	Permet de supprimer l'accès au rôle sn_acct_lc.squad_member_delete	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Vue Lecture/Rapport	Fournit un accès en lecture et en affichage de rapport à risk_signal_solution_relationship_read rôle	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Créer/Écrire	Fournit un accès en création et en écriture à	

Traduction automatique

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
		risk_signal_solution_relationship_write rôle	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	Supprimer	Permet de supprimer l'accès à risk_signal_solution_relationship_delete rôle	
sn_acct_lc_data_validation_assist	créer	Activer l'accès à la création sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_create	
sn_acct_lc_data_validation_assist	lire	Activer l'accès en lecture aux enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_read	
sn_acct_lc_data_validation_assist	report_view	Activer l'accès report_view sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_read	
sn_acct_lc_data_validation_assist	supprimer	Activer l'accès en écriture sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_admin	
sn_acct_lc_data_validation_assist	écrire	Activer l'accès en écriture sur les enregistrements dans sn_acct_lc_data_validation_assist, pour les utilisateurs ayant le rôle sn_acct_lc.data_validation_assist_write	
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	lire	Activer la lecture pour les days_remaining dans sn_acct_lc_onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_acct_lc.agent).	
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	lire	Activez la lecture pour les go_live_date dans sn_acct_lc_onb_case,	

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
		pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_acct_lc.agent, sn_customerservice.client).	
sn_acct_lc_onb_case.produit	Lire	Activez la lecture pour les produits dans sn_acct_lc_onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_acct_lc.agent).	
sn_acct_lc_onb_case.stage	Lire	Activer la lecture pour l'étape dans sn_acct_lc_onb_case, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_acct_lc.agent).	
sn_ti_core_task.due_date	Lire	Activez la lecture pour les due_date dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_ti_core.read).	
sn_ti_core_task.jours_restant	Lire	Activez la lecture pour days_remaining dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_ti_core.read, sn_customerservice.customer).	
sn_ti_core_task.progress	Lire	Activez la lecture pour progresser dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.client, sn_ti_core.read).	
sn_ti_core_task.entreprise	Lire	Activez la lecture pour l'entreprise dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles (sn_customerservice.customer, sn_ti_core.read).	
sn_ti_core_task.priorité	Lire	Activer la lecture prioritaire dans sn_ti_core_task, pour les utilisateurs disposant de rôles	

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
		(sn_customerservice.client, sn_ti_core.read).	
import_builder	créer	Activez la création d'un accès aux enregistrements dans import_builder, pour les utilisateurs disposant d'un rôle import_builder_create.	
import_builder	écrire	Activez l'accès en écriture sur les enregistrements dans import_builder, pour les utilisateurs disposant d'un rôle import_builder_write.	
import_builder	Lire	Activez l'accès en lecture aux enregistrements dans import_builder, pour les utilisateurs disposant d'un rôle import_builder_read.	
sn_acct_lc.agent	Responsable du workflow de bout en bout, de l'intégration du client jusqu'à la mise en service du compte.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_acct_lc.customer • sn_acct_lc.risk_signal_issue_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.squad_member_write 	Gestionnaire de l'intégration Success Viewer
administrateur	Responsable de la configuration du playbook, du type de ticket, des e-mails, des cartes de transformation et d'autres composants nécessaires.		ServiceNow Administrateur/développeur
sn_customerservice.customer	Conducteur client principal responsable de la gestion de l'équipe client impliquée dans le processus d'intégration.		Point de contact de l'intégration (client)
sn_customerservice.responsable	Responsable de la gestion de l'instance du ServiceNow client et de la configuration de l'application Pont de services .		ServiceNow Administrateur/développeur (client)
sn_customerservice.customer	Responsabilité de fournir les informations nécessaires, telles que les coordonnées		Données de base SME (expert en la matière)

Titre du rôle	Description	Contient des rôles	Personnage de l'utilisateur
	et les emplacements. Vérifie que les données respectent le format requis par l'organisation du fournisseur.		
sn_acct_lc.success_manager	Un gestionnaire de la réussite (CSM) supervise une équipe d'agents chargés de la réussite des clients afin de vérifier que les entreprises clientes atteignent leurs objectifs en utilisant les produits du fournisseur. Ils établissent des relations solides, surveillent les progrès vers les « résultats de réussite » et alignent les objectifs des clients sur des stratégies concrètes pour stimuler la satisfaction, la rétention et la croissance.		Directeur de la réussite client

Responsabilités en matière de gestion de la réussite des clients

Responsabilités ajoutées avec Gestion de la réussite client.

Responsabilités	Description
Gestionnaire de relation	Maintient un engagement stratégique continu avec le client. Vérifie la création de valeur, l'alignement des parties prenantes et la satisfaction à long terme.
Gestionnaire d'escalade	Coordonne la résolution des problèmes à haut risque ou des interruptions de service. Vérifie la visibilité et la résolution en temps opportun pendant les escalades.
Responsable des prestations de services	Supervise la prestation uniforme des services. Suit la qualité du service et les performances des SLA et gère la coordination continue entre les équipes.
Spécialiste de l'implémentation	Supervise l'exécution des implémentations ServiceNow incluses dans le périmètre. Confirme que les configurations répondent aux besoins des clients et aux chronologies.
Spécialiste produit	Expert dans des produits ou modules ServiceNow spécifiques. Fournit des conseils de configuration et des bonnes pratiques d'adoption adaptés aux capacités du produit.
Spécialiste de l'habilitation client	Guider les clients dans les initiatives d'intégration et d'habilitation. Confirme que les utilisateurs finaux

Responsabilités	Description
	sont formés et équipés pour adopter efficacement le produit.
Consultant solution	Traduit les besoins de l'entreprise en solutions ServiceNow évolutives. Collabore pendant les phases d'avant-vente, de mise en œuvre et d'expansion.
Architecte de plateforme	Concevoir l'architecture ServiceNow cible. Vérifie que la configuration de la plateforme est évolutive, sécurisée et alignée sur les besoins professionnels à long terme.
Propriétaire du processus	Responsable de processus business spécifiques (par exemple, incident, changement). Définit les KPI, encourage les améliorations et confirme la maturité des processus.
Chargé de clientèle	Décideur stratégique côté client. Aligne les objectifs business du client sur la stratégie d'adoption de ServiceNow.
Chargé de l'information des clients (CIO)	Sponsor au niveau de la direction responsable de l'alignement des initiatives ServiceNow sur la stratégie informatique et digitale plus large du client.

Tables Customer Success Management

Cette section inclut les Gestion de la réussite client tables.

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

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

Règles métier Customer Success Management

Cette section comprend les Gestion de la réussite client règles métier.

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

Business Rule	Table	Description
Le résultat de réussite est rouvert	Résultat de réussite	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement d'objectif pour le résultat	Résultat de réussite	Empêche un changement objectif si le résultat est associé à des initiatives ou à des signaux de risque.
Valider les dates planifiées	Résultat de réussite	Garantit que la date d'arrêt prévue n'est pas antérieure à la date de début planifiée.
Valider la méthode de suivi	Résultat de réussite	Valide la méthode de suivi pour voir si le champ de référence correct pour le suivi est renseigné.
Champs obligatoires pour l'initiative	Initiative de réussite	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture de l'initiative	Initiative de réussite	S'assure que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
L'initiative de réussite est rouverte	Initiative de réussite	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement de résultat pour l'initiative	Initiative de réussite	Empêche le changement des résultats si des tâches de réussite ou des signaux de risque sont associés à l'initiative.
Après la fermeture ou l'annulation de SI	Initiative de réussite	Annule les playbooks d'automatisation des processus associés à l'initiative en cas de fermeture ou d'annulation.
Champs obligatoires pour la lecture du client	Lecture du client	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture pour la lecture du client	Lecture du client	S'assure que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Le jeu client est rouvert	Lecture du client	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider la mise à jour de l'engagement	Lecture du client	Cela empêche le champ Engagement de changer sur l'enregistrement « Lecture du client » si des tâches de réussite sont associées à la « Lecture du client ».
Champs obligatoires pour le point de contact	Point de contact	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture pour le point de contact	Point de contact	S'assure que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Le point de contact est rouvert	Point de contact	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.

Business Rule	Table	Description
Valider la mise à jour de l'engagement	Point de contact	Empêche le changement d'engagement si des tâches de réussite ou des signaux de risque sont associés au point de contact.
Champs requis pour la tâche de réussite	Tâche de réussite	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture pour la tâche de réussite	Tâche de réussite	S'assure que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
La tâche de réussite est rouverte	Tâche de réussite	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement parent pour la tâche de réussite	Tâche de réussite	Empêche le changement parent si des signaux de risque sont associés à la tâche de réussite.
Champs obligatoires pour le jeu interne	Jeu interne	Valide les champs obligatoires.
La lecture interne est fermée ou annulée	Jeu interne	S'assure que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir la lecture interne	Jeu interne	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Le parent pour la lecture interne doit être vide	Jeu interne	Garantit que le parent est vide pour toutes les lectures internes.
Valider le changement d'engagement	Jeu interne	Empêche le changement d'engagement si des tâches de jeu interne ou des signaux de risque sont associés au jeu interne.
Champs obligatoires pour la tâche de lecture interne	Tâche de lecture interne	Valide les champs obligatoires.
La tâche de lecture interne est fermée ou annulée	Tâche de lecture interne	S'assure que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.
Rouvrir la tâche de lecture interne	Tâche de lecture interne	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture.
Valider le changement de lecture interne	Tâche de lecture interne	Empêche le changement de lecture interne si des signaux de risque sont associés à la tâche de lecture interne.
Domaine : définir le domaine	Signal de risque et problème	Définit les informations sur le domaine.
Validation du champ	Signal de risque et problème	Valide les champs obligatoires.
Valider la fermeture du signal de risque	Signal de risque et problème	S'assure que les informations sur la fermeture sont renseignées et que l'objet est marqué comme inactif avant de le marquer comme fermé ou annulé.

Business Rule	Table	Description
Rouvrir le signal de risque	Signal de risque et problème	S'assure que les informations sur la fermeture sont supprimées et que l'objet est marqué comme actif avant la réouverture
Éviter l'enregistrement de définition en double	Enregistrement de définition	Garantit que deux enregistrements ne partagent pas le même titre et la même catégorie.
Domaine : définir le domaine	Enregistrement de définition	Définit les informations sur le domaine.
Définir un marqueur actif	Enregistrement de définition	Définit l'état sur actif en cas de publication ou sur inactif.
Éviter la solution de signal de risque en double	Relation de solution de signal de risque	Garantit que deux enregistrements ne partagent pas le même enregistrement de solution.
Éviter les membres de l'équipe en double	Membre de l'équipe	Garantit que deux enregistrements aucun ne partagent le même utilisateur et la même responsabilité
Domaine : définir le domaine	Membre de l'équipe	Définit les informations sur le domaine.
Éviter les doublons d'engagement dans la relation contractuelle	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que les deux enregistrements suivants partagent le même engagement et le même contrat.
Valider le compte de contrat	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que le compte de contrat correspond au compte d'engagement.
Relation contractuelle mise à jour	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que la date de renouvellement de l'engagement est mise à jour à la date du premier contrat non expiré.
Relation contractuelle supprimée	Engagement à la relation contractuelle	Garantit que la date de renouvellement de l'engagement est mise à jour avec la date du premier contrat non expiré.
Valider le contexte lors de la publication	Source de données	Lors de la publication d'une source de données, elle doit avoir au moins un enregistrement de contexte valide, qui doit avoir au moins un enregistrement de mappeur de contexte associé.
Éviter la source de données en double	Source de données	La source de données ne doit pas avoir de source et de configurations en double.
Remplir automatiquement l'unité de mesure	Source de données	Unité de mesure renseignée automatiquement pour la source de données.
Validation de la dernière exécution/de la prochaine exécution	Source de données	La date de dernière exécution de la source de données ne doit pas être postérieure à la date de la prochaine exécution.
Source unique au contexte	Mappeur de moteur de contexte	Assurez-vous qu'il existe une source unique pour le contexte.
Traiter les données de contexte d'origine externe	Données de moteur de contexte	Lors de la création d'un enregistrement de données pour une source externe, mettez à jour la date de la dernière exécution de la source de données associée et renseignez le champ de contexte de l'enregistrement de données.

Business Rule	Table	Description
Valider les données de contexte d'origine externe	Données de moteur de contexte	Les enregistrements de dates du moteur de contexte avec une source externe doivent comporter tous les champs obligatoires.
Contexte unique selon la source	Contexte	Les mappers de l'enregistrement de contexte doivent être uniques.
Abandonner si un enregistrement en double est trouvé	Définition du risque d'engagement	Abandonne si un enregistrement similaire existe
Abandonner si modèle non valide	Définition du risque d'engagement	Abandonne si le modèle de risque défini pour la définition du risque n'est pas valide
Abandonner si un enregistrement en double est trouvé	Remplacement du seuil de risque	Abandonne si un enregistrement similaire existe
Abandonner si aucun mappeur de contexte pour la définition de risque	Définition du risque d'engagement	Abandonne si la définition du risque est de type table et qu'aucun mappeur actif n'existe avec la table sélectionnée dans la définition du risque comme source et l'engagement comme contexte
Abandonner en cas d'échec de la validation de la couleur ou de la plage	Bandes de couleur	Abandonne si une couleur en double existe pour un enregistrement du même type ou si la valeur maximale est inférieure à la valeur minimale, ou si la plage min-max donnée chevauche déjà un autre enregistrement existant du même type.
Abandonner si la plage min-max globale n'est pas valide	Bandes de couleur	Abandonne si la bande globale a un minimum inférieur à 0 et un maximum supérieur à 100
Limiter # de la définition de la santé globale à 1	Définition de l'intégrité de l'engagement	Garantit qu'il existe au plus 1 définition d'intégrité globale dans le système
Définition de l'intégrité de l'engagement unique	Définition de l'intégrité de l'engagement	Garantit que chaque définition d'intégrité est unique
Valider la somme du poids de la configuration de la définition d'intégrité	Définition de l'intégrité de l'engagement	Vérifie toutes les configurations de mesures de définition d'intégrité pour les sommes de définitions d'intégrité jusqu'à 100
Abandonner la création pour la définition d'intégrité publiée	Configuration de la mesure d'intégrité	L'utilisateur ne doit pas être en mesure de créer une configuration de mesure d'intégrité pour la définition d'intégrité publiée.
Vérifier la configuration unique de la mesure d'intégrité	Configuration de la mesure d'intégrité	La configuration des mesures pour une définition d'intégrité ne doit pas être dupliquée par source de données
Mettre à jour le dernier point de contact	Point de contact	Mettre à jour le champ last_touchpoint dans la table d'engagement
Mettre à jour le dernier point de contact pour la suppression	Point de contact	Mettre à jour le champ last_touchpoint dans la table d'engagement
Éviter les droits en double	Droit applicable	Abandonne si un enregistrement similaire existe
Éviter les produits vendus en double	Produits vendus applicables	Abandonne si un enregistrement similaire existe

Business Rule	Table	Description
Éviter les doublons de l'équipe du client	Équipe du client applicable	Abandonne si un enregistrement similaire existe
Éviter les doublons d'équipe de compte	Équipe du compte applicable	Abandonne si un enregistrement similaire existe
Créer une activité	Créer une activité pour l'équipe du compte applicable [sn_acct_lc_eng_m2m_team_mem]	Créer un enregistrement dans la table d'activité à l'insertion, mettre à jour et supprimer
Créer une activité	Créer une activité pour l'étiquette [sn_meeting_mgmt_meeting_details]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour
Créer une activité	Créer une activité pour le signal de risque et le problème [sn_acct_lc_risk_signal_issue]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour d'insertion
Créer une activité	Créer une activité pour l'escalade [sn_customerservice_escalation]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour d'insertion
Créer une activité	Créer une activité pour l'initiative de réussite [sn_acct_lc_success_initiative]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour
Créer une activité	Créer une activité pour la tâche de réussite [sn_acct_lc_success_task]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour
Créer une activité	Créer une activité pour le point de contact [sn_acct_lc_touchpoint]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour d'insertion
Créer une activité	Créer une activité pour l'équipe du client applicable [sn_acct_lc_eng_m2m_cntct_rel]	Créer un enregistrement dans la table d'activité à l'insertion, mettre à jour et supprimer
Créer une activité pour le contrat	Créer une activité pour le contrat [ast_contract]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour
Créer une activité pour l'engagement	Créer une activité pour l'engagement [sn_acct_lc_engagement]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour
Créer une activité pour un résultat de réussite	Créer une activité pour le résultat de réussite [sn_acct_lc_success_outcome]	Créer un enregistrement dans la table d'activité lors de la mise à jour
Synchroniser la progression vers l'état	Synchroniser la progression vers l'état pour l'enregistrement d'implémentation [sn_acct_lc_implementation_record]	Créer ou mettez à jour un enregistrement dans la table d'enregistrement d'implémentation avec les champs d'état ou de progression qui changent.
Nom en double dans l'aptitude du produit	Aptitude du produit [sn_prod_cap_core_prod_aptitude]	Enregistrement du nom en double Aptitude du produit

Business Rule	Table	Description
Empêcher la carte des options de produit en double	Carte des options du produit [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	Enregistrement en double Table de carte d'options de produits
Validations de l'utilisation des aptitudes du produit	Utilisation des aptitudes du produit [sn_prod_cap_core_prod_cap_usage]	Validations pour la table d'utilisation des aptitudes
Validations de l'utilisation du produit	Utilisation du produit [sn_prod_cap_core_prod_usage]	Validations pour la table d'utilisation du produit
Définir la carte des options de production comme active	Carte des options du produit [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	Définissez le changement d'état sur marquer actif = vrai si l'état est publié, sinon faux.
Définir la valeur de calcul de la mesure dans la table cible	Données de moteur de contexte [sn_data_ctx_engine_data]	Chaque fois qu'une entrée est ajoutée ou mise à jour dans la table de données de moteur de contexte pour une source de données calculée, et si cette source de données a une table cible et un champ cible définis, les lignes correspondantes de la table cible (où le champ de requête cible correspond à l'enregistrement de contexte) auront la valeur de moteur de contexte de données définie dans le champ cible.
Abandonner l'ajout de données futures	Données de moteur de contexte [sn_data_ctx_engine_data]	Abandonne si l'enregistrement ajouté au moteur de contexte de données a une date de début ou de fin postérieure à l'heure actuelle
Valider la référence circulaire	Segment [sn_data_ctx_engine_brkdvssegm]	Abandonne l'opération de publication et rétablit le segment à l'état de brouillon s'il introduit une référence circulaire, c'est-à-dire si la configuration du segment inclut une source de données qui dépend déjà de la source de données actuelle associée au segment. Cette vérification circulaire des références est nécessaire pour s'assurer que toutes les sources de données conservent un ordre d'exécution valide.
Valider le contexte lors de la publication	Source de données [sn_data_ctx_engine_src]	Valide que tous les contextes sont actifs et ont des mappers actifs lors de la publication. Dans le cas de mesures calculées, validez s'il existe au moins 1 contexte actif avec la même table que la table de répartition.
Source unique au contexte	Mappeur de moteur de contexte [sn_data_ctx_engine_map]	<p>Pour les mappers globaux : assurez-vous qu'il n'existe qu'un seul mappeur pour chaque combinaison d'une table de contexte source et de résolution donnée.</p> <p>Pour les mappers basés sur des mesures : assurez-vous que la même mesure ou source de données n'apparaît pas dans plusieurs mappers pour la même paire de table source et contexte de résolution.</p>

Business Rule	Table	Description
Valider les segments de répartition lors de la publication	Source de données [sn_data_ctx_engine_src]	Lors de la publication de la source de données calculées, assurez-vous qu'au moins un segment est présent et que tous les segments sont publiés
Valider la somme du poids de la configuration du segment	Segment [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Lors de la publication du segment, assurez-vous que le poids de toutes les configurations de segment dépasse 100.
Éviter les segments de répartition en double	Segment [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	S'assurer qu'aucun segment en double n'est présent pour la même source de données pour le même nom, rang ou conditions
Abandonner si la validation de la visualisation échoue	Visualisation DCE [sn_data_ctx_engine_visualization]	Abandonner s'il existe un autre enregistrement de visualisation avec la même source de données, le même contexte de résolution et les mêmes conditions
Contexte unique selon la source	Contexte [sn_data_ctx_engine_ctx]	Abandonner si un autre contexte avec la même table existe pour la source de données donnée
Ensemble unique de mesures en fonction du segment de répartition	Configuration de segment [sn_data_ctx_engine_seg_conf]	Abandonner si une autre configuration de segment existe pour le segment donné avec la même source de données
Abandonner la création de ctx pour le SRC non brouillon	Contexte [sn_data_ctx_engine_ctx]	Activer la création d'un contexte pour la source de données à l'état de brouillon uniquement
Abandonner la création de conf. de segment si ce n'est pas un brouillon de segment	Configuration de segment [sn_data_ctx_engine_seg_conf]	Activer la création d'une configuration de segment pour le segment à l'état de brouillon uniquement
Abandonner la création d'un segment pour la source qui n'est pas un brouillon	Segment [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Activer la création d'un segment pour la source de données à l'état de brouillon uniquement
Passer la source de données à l'état de brouillon	Segment [sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg]	Dès qu'un segment passe à l'état de brouillon, si sa source de données n'est pas à l'état de brouillon, déplacez-le également à l'état de brouillon
Abandonner si non valide Visualisation M2M	Visualisation DCE M2M [sn_data_ctx_engine_visualization_m2m]	Valide l'enregistrement de l'élément de visualization_m2m donné
Abandonner en cas d'échec de la validation de l'élément d'aperçu	Élément d'aperçu DCE [sn_data_ctx_engine_insight]	Valide l'enregistrement d'un élément d'aperçu donné
Abandonner en cas d'échec de la validation de l'aperçu	Aperçu DCE [sn_data_ctx_engine_insight]	Valide un enregistrement d'aperçu donné
Créer une utilisation basée sur la production vendue d'application	Produit vendu applicable [sn_acct_lc_eng_m2m_sp]	Gâchette: Un enregistrement est ajouté ou modifié dans la table Produits vendus applicables. Actions : créer un enregistrement d'utilisation de produit. S'il n'existe aucun enregistrement d'utilisation du produit pour le produit vendu, créez-le. Créez des

Business Rule	Table	Description
		<p>enregistrements d'utilisation de produit pour tous les produits enfants (à tous les niveaux hiérarchiques). Pour chaque enregistrement d'utilisation, mettez à jour le nombre total de produits enfants (en tenant compte uniquement des enfants immédiats).</p> <p>Associer les options : pour chaque enregistrement d'utilisation : vérifiez la carte des options du produit à l'aide du modèle de produit vendu. S'il existe des enregistrements d'aptitude, créez les enregistrements d'utilisation d'aptitude correspondants. Mettez à jour le nombre total d'options. N'incluez pas les options connexes : seules les options directes sont prises en compte.</p>
Ajouter l'utilisation de l'aptitude pour la nouvelle carte de cap	Carte des options du produit [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	<p>Gâchette: Un nouvel enregistrement actif est ajouté à la carte des options du produit.</p> <p>Actions : identifier tous les produits vendus avec un modèle de produit correspondant. Pour chaque produit correspondant : Créer des enregistrements d'utilisation d'aptitudes, mettez à jour le nombre total d'options en cours d'utilisation sur l'enregistrement d'utilisation du produit correspondant</p>
Mettre à jour l'utilisation lors de la définition du score d'adoption	Utilisation du produit [sn_prod_cap_core_prod_usage]	Définissez l'état d'activation du produit vendu et de tous ses produits parents vendus dans sa hiérarchie sur « En cours d'utilisation » et mettez à jour le plan d'utilisation sur « Activé » si le plan d'utilisation n'est pas défini
Mettre à jour l'utilisation lors de la définition du score d'adoption	Utilisation des aptitudes du produit [sn_prod_cap_core_prod_usage]	Définissez l'état d'activation de l'enregistrement d'utilisation de l'option donné, de son produit vendu et de tous ses produits parents vendus dans sa hiérarchie sur « En cours d'utilisation » et mettez à jour le plan d'utilisation sur « Activé » si le plan d'utilisation n'est pas défini
Mettre à jour renouvellement finalisé le	Mettez à jour la valeur du champ Renouvellement finalisé le dans la table Contrat lorsque le sous-état bascule sur Renouvellement approuvé ou Renouvellement rejeté. Pour capturer la date à	Cela permet de déterminer le gain ou la perte d'un contrat et le mois de l'année pour le graphique de visualisation des gains ou des pertes de l'onglet Renouvellement.

Business Rule	Table	Description
	laquelle il est approuvé ou rejeté.	

Flux de gestion des témoignages des clients

Cette section inclut les Gestion de la réussite client flux.

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

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