



チューリッヒ カスタマーサクセス管理

最終更新日: **2025年12月17日**

自動翻訳

これらの資料は、翻訳ソフトウェアを使用してお客様の便宜のために翻訳されています。正確な翻訳をご提供できるよう相当な努力を払っておりますが、いかなる自動翻訳も人間の翻訳者に代わることはなく、そのようなことは意図されておりません。翻訳は「現状のまま」提供されています。他言語への翻訳の的確性、信頼性または正確性については、明示または黙示を問わず、いかなる保証も行われません。翻訳ソフトには限界があるため、一部のコンテンツが正確に翻訳されていない場合があります。これらの資料の公用言語は英語です。翻訳の際に生じる相違または不一致は、コンプライアンスまたは履行の目的に関しては拘束力を有さず、法的効力はないものとします。

ここで示したいくつかの例と図は、説明の目的でのみ提供されています。ServiceNow 製品またはサービスへの実際の関連付けやつながりは意図されておらず、推測されるものではありません。

ServiceNow, ServiceNow のロゴ、Now、その他の ServiceNow マークは米国および/またはその他の国における ServiceNow, Inc. の商標または登録商標です。その他の会社名および製品名は、それぞれの所有者の商標です。

下記の ServiceNow ウェブサイト利用規約をお読みください。 www.servicenow.com/terms-of-use.html

自動翻訳

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

目次

カスタマーサクセス管理.....	4
カスタマーサクセス管理 の探究.....	5
アカウントオンボーディング.....	6
カスタマーサクセス.....	8
カスタマーサクセス管理 の構成.....	16
カスタマーサクセス管理 のアクティブ化.....	17
アカウントオンボーディング.....	18
カスタマーサクセス.....	34
カスタマーサクセス管理 の使用.....	97
アカウントオンボーディング.....	97
カスタマーサクセス.....	105
カスタマーサクセス管理の参照.....	137
ドメインセパレーションと カスタマーサクセス管理.....	137
カスタマーサクセス管理ロール.....	139
カスタマーサクセス管理の責任.....	148
カスタマーサクセス管理テーブル.....	149
カスタマーサクセスマネジメントのビジネスルール.....	151
カスタマーサクセス管理フロー.....	160

カスタマーサクセス管理

ServiceNow カスタマーサクセス管理アプリケーションにより、サービスプロバイダーは、オンボーディングや採用から更新に至るまで、企業のカスタマージャーニー全体にわたって重要なワークフローを合理化、自動化、測定できます。

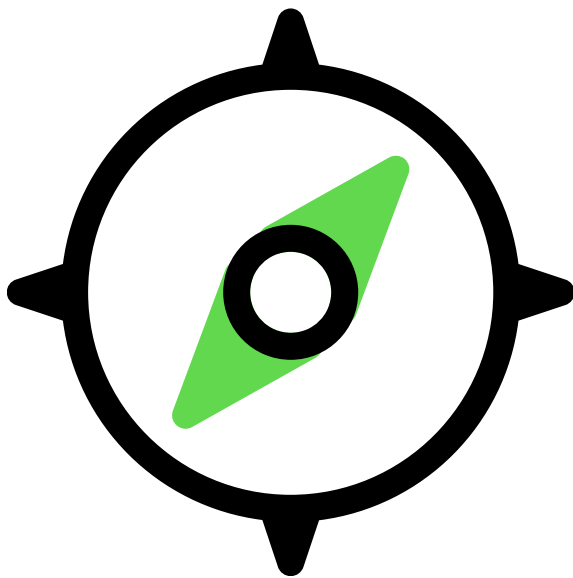
i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

開始

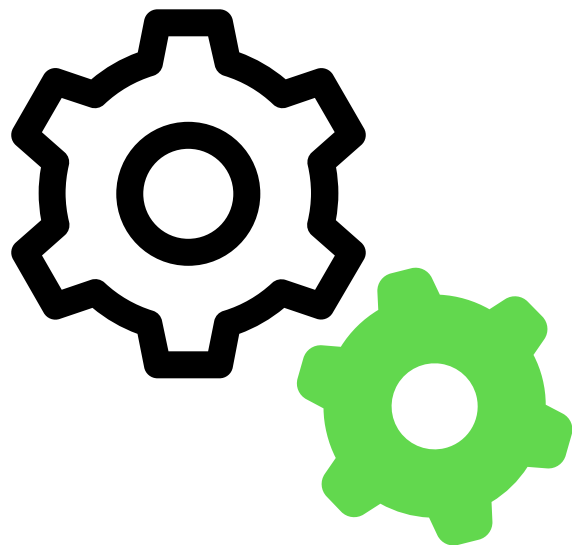
カスタマーサクセス管理 は、ワークフローの自動化をカスタマーサクセス管理に組み込むことで、プロバイダーがカスタマーエクスペリエンスを向上させ、価値実現までの時間を短縮し、投資収益率を最大化できるよう支援します。また、アカウント、営業、デリバリチーム間のシームレスなコラボレーションも促進され、すべて統合 ServiceNow AI Platform内で実現します。

探索



カスタマーサクセスマネジメントの主な機能とメリットについて説明します

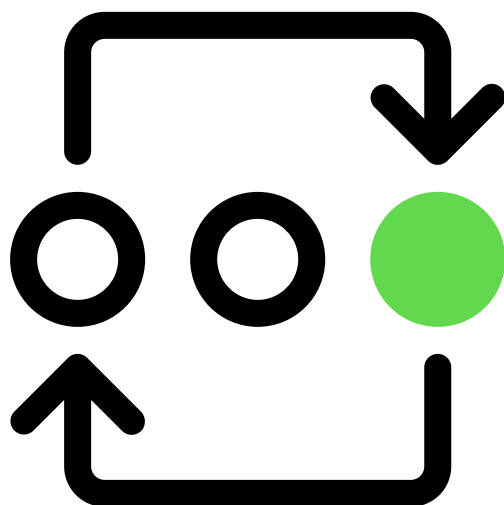
構成



カスタマーサクセス (CSM) 管理を計画およびカスタマイズしてニーズを満たします

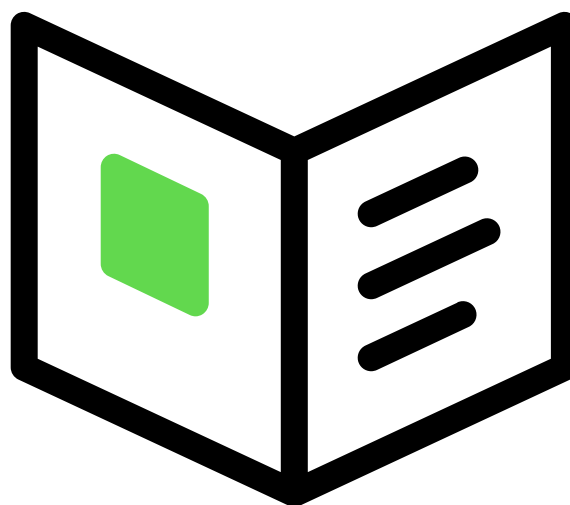
自動翻訳

使用方法



カスタマーサクセスマネジメントを使用して
アカウントのライフサイクルを管理する

参照



データモデルとインストールされている
コンポーネントに関する情報を取得します

その他のリソース

- 最新情報と変更内容の詳細については、「[Customer Success Management release notes](#)」を参照してください。
- ServiceNow アカウントにログインし、カスタマーサクセス管理 機能の実装と展開に関する追加情報があるか、[Now Create](#) で確認できます。
- でリアルタイムコース、自分のペースで進められるトレーニング、キャリアリソースにアクセスします [ServiceNow University](#)
- [Customer Success Center](#) で、自分のロールに関連する役立つリソースを見つけ、ベストプラクティスの検討材料にすることができます。
- [Now Community](#) で他の カスタマーサクセス管理 ユーザーとつながることができます。

カスタマーサクセス管理 の探究

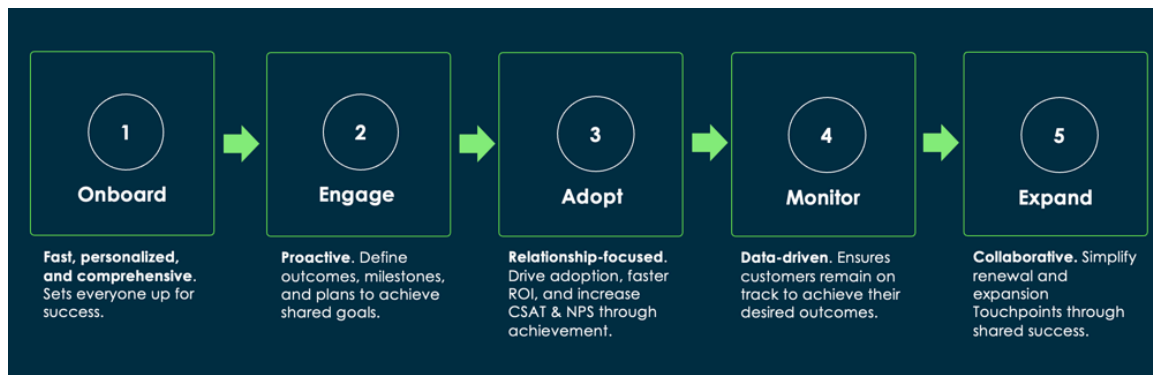
カスタマーサクセス管理 テクノロジー業界プロバイダーが、構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを作成し、共通の目標を達成するための目的、成果、マイルストーン、および計画を定義および追跡できるようにします。



重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

次の図は、このアプリケーションで管理できる、カスタマーサクセス管理ライフサイクルに関連するさまざまなタスクを示しています。



カスタマーサクセス管理 機能には次のものが含まれます。

- **オンボーディング**:顧客のニーズと期待を理解し、オンボーディングプロセス中に従うことができる反復可能で透過的なワークフローを定義します。
- **エンゲージメント**:成功目標とマイルストーンを追跡し、成果が達成されていることを確認します。
- **採用**:利用可能な製品を最大限に活用する方法を提示し、製品の使用率を改善するための措置を講じます。
- **監視**:製品とサービスの使用状況を、KPI などの他の主要な指標とともに監視し、更新と拡張の機会を特定します。
- **拡張**:営業チームとアカウントチームが更新と拡大の機会を特定するのを支援します。

カスタマーサクセス管理の機能

- **アカウントオンボーディング**:構造化されたオンボーディングエクスペリエンスを作成すると同時に、オンボーディングプロセス中に内部および外部のステークホルダーとのコラボレーションと透明性を実現します。
- **カスタマーサクセス**:成功目標と結果を追跡し、リスクを軽減し、拡張と更新の機会を特定します。

アカウントオンボーディング

アカウントオンボーディング機能を使用すると、テクノロジー業界プロバイダーは、構造化された反復可能なオンボーディングエクスペリエンスを定義できます。これにより、オンボーディングプロセスに関与する内部スタッフメンバーと外部顧客の両方に対して、コラボレーション、透明性、インサイトが可能になります。

i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

アカウントオンボーディング機能には、プレイブック、アカウントオンボーディングケースタイプ、およびこの重要なプロセスをサポートする定義済みのケースタスクが含まれています。プレイブックは、テンプレートとして、またはオンボーディングエクスペリエンスのビルドの開始ポイントとして使用できます。

アカウントのオンボーディングには次のものが含まれます。

- **プレイブック**:ビジネス要件を満たす反復可能なオンボーディングプロセスをビルドできる開始点として機能するプレイブック。
- **オンボーディングケースとケースタスク**:作業のアサイン、自動化、およびデータの取得を行う専用タスクを含む、オンボーディングチームの中心的なレコード。オンボーディングワークフローの完

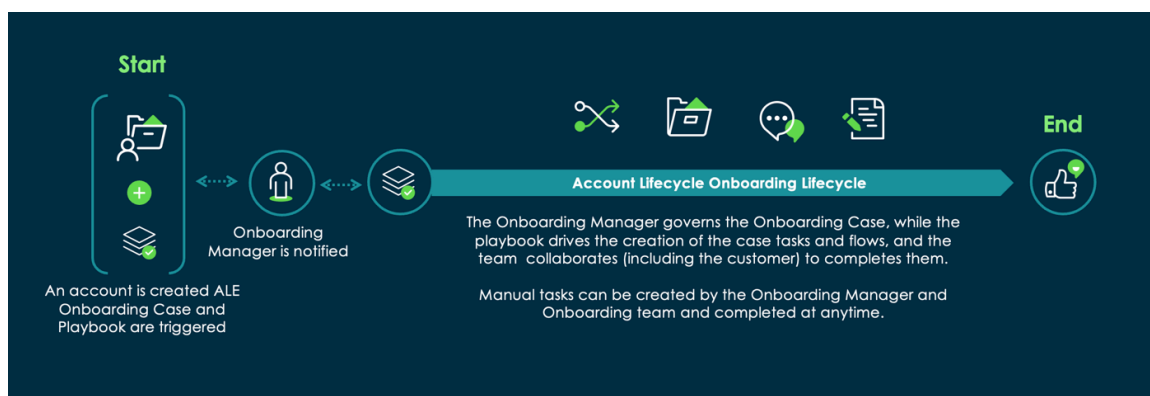
了に必要なアクション、次のステップ、およびリスクを追跡するために内部および外部のステークホルダーが使用できるケースタスク。

- データのインポート:内部および外部のステークホルダーから収集したデータをインポート、管理、公開します。

アカウントオンボーディングワークフロー

アカウントのオンボーディングワークフローには、次のステージが含まれます。

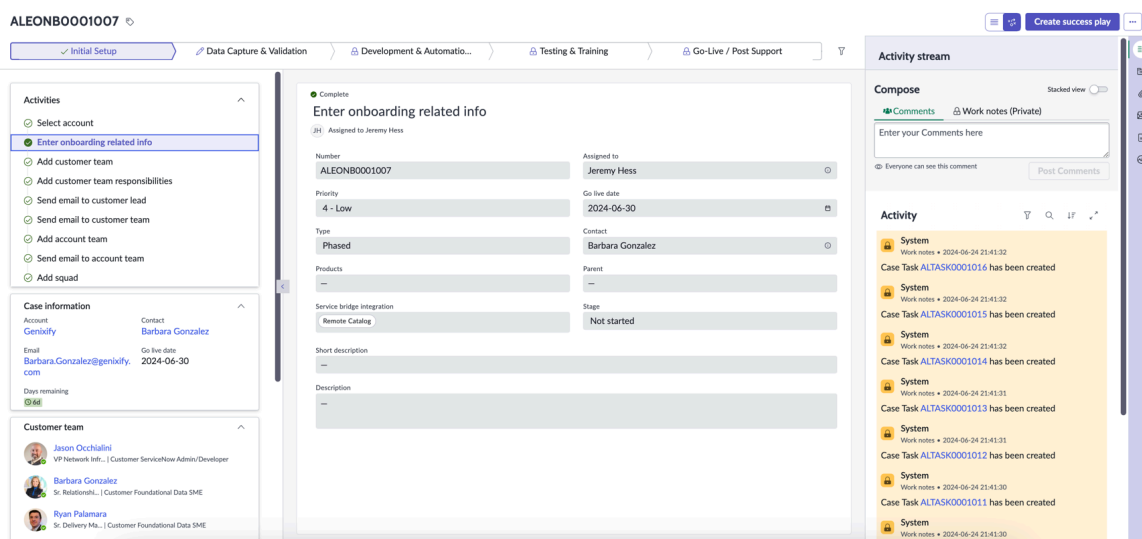
- カスタマーサービス管理 (CSM) エージェントが顧客アカウントを作成します。このタスクでは、アカウントのオンボーディングケースが自動的に作成されます。
- アカウントオンボーディングプレイブックが起動されます。
- ケースは、プレイブックを使用してエンドツーエンドのワークフローを管理するオンボーディングマネージャーによって管理されます。



オンボーディングプレイブック

オンボーディングプレイブックには、オンボーディングエクスペリエンスの作成をブートストラップするのに役立つアクティビティが事前構成されています。

プレイブック内には、再利用してワークフロー全体で多数のアクションを作成できる 5 つのコアアクティビティがあります。プレイブックはテンプレートとして機能し、サービスプロバイダーがビジネス要件に合わせて構成できます。



プレイブックは、ワークフローをシンプルなタスク指向のビューで可視化します。アカウントオンボーディングプレイブックのワークフローは、プロセスオートメーションデザイナーを使用して作成

され、要件に基づいて構成できます。詳細については、[オンボーディングプレイブックアクティビティの構成](#)を参照してください。プレイブックは複数のステージまたはレーンに分かれています。

ステージ内のアクティビティを完了としてマークすると、次のアクティビティに移動します。アクティビティはいつでも保存でき、後でプレイブックに戻ることができます。レーン内のすべてのアクティビティを完了すると、次のレーンに移動します。アクティビティとレーンを完了すると、ステータスがコンテキストサイドパネルに反映されます。コンテキストサイドパネルのアクティビティログには、各アクティビティに入力したすべてのデータが表示されます。プレイブックの詳細については、「[Playbook layout and features](#)」を参照してください。

オンボーディングケースおよびケースタスク

オンボーディングケースは、新規顧客アカウントのセットアップ、アクティブ化、およびその後の更新（製品の追加、アカウントの変更、データメンテナンスなど）を管理する中心的なレコードです。

カスタマーサクセスチームは、オンボーディングおよび拡張プロセスの各ステップを追跡することで、セットアップ要件と主要なマイルストーンを通じて顧客をガイドできます。

カスタマーサクセスマネージャーは、オンボーディングケースレコードを使用して次のことができます。

- 顧客オンボーディングプロセスの具体的なタスクとマイルストーンの概要を説明します。
- 進捗状況を追跡し、重要なアクティビティの完了を記録します。
- オンボーディングフェーズ中に主要なイベントをトリガーします。
- アカウントをカスタマーサクセスジャーニーの次のステージに移行させるお手伝いをします。
- 新しい製品とサービスを管理します。

オンボーディングケースタスクは、オンボーディングプロセスの各ステージで、顧客アカウントに関連付けられた特定のタスクをキャプチャして追跡するために使用されます。カスタマーサクセスマネージャーは、アカウント全体でタスクの進捗状況を追跡し、重要なアイテムが見落とされていないことを確認できます。詳細については、「[アカウントオンボーディングケースの作成](#)」を参照してください。

データインポート検証

この機能を使用して、ServiceNow AI Platform への顧客データの移行とオンボーディングを簡素化します。

データインポートオプションを使用すると、データのインポートに必要なタスクを整理および追跡し、データが完全かつ正確であることを確認できます。新しいアカウントのオンボーディングや既存アカウントの更新の促進において重要な役割を果たし、手作業を減らし、データの完全性を向上させます。

データ検証支援機能は、必須フィールドが入力され、潜在的なエラーにフラグが付けられていることを確認することで、手動によるデータ入力プロセスを簡素化します。このオプションは、自動化された統合や大規模な統合が利用できない、または実用的でない可能性があるシナリオで役立ちます。

データのインポートと検証プロセスの詳細については、「[データのキャプチャと検証](#)」を参照してください。

カスタマーサクセス

組織がカスタマーサクセス (CS) ソリューションを使用して顧客を引き付け、リスクを軽減するためのサクセスプレイを実行し、拡張の機会を特定する方法について説明します。

i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チューリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

カスタマーサクセス (CS) ソリューションにより、サービスプロバイダーは、達成度を最大化し、エンゲージメントを促進し、実行可能な結果をもたらす、関係性に重点を置いた戦略を策定できます。カスタマーサクセスマネージャーは、成功目標を定義して追跡し、文書化された成功計画を使用して、価値が確実に提供されていることを確認できます。価値と成功の両方の成果を推進することで、カスタマーサクセスチームは次のことを実現できます。

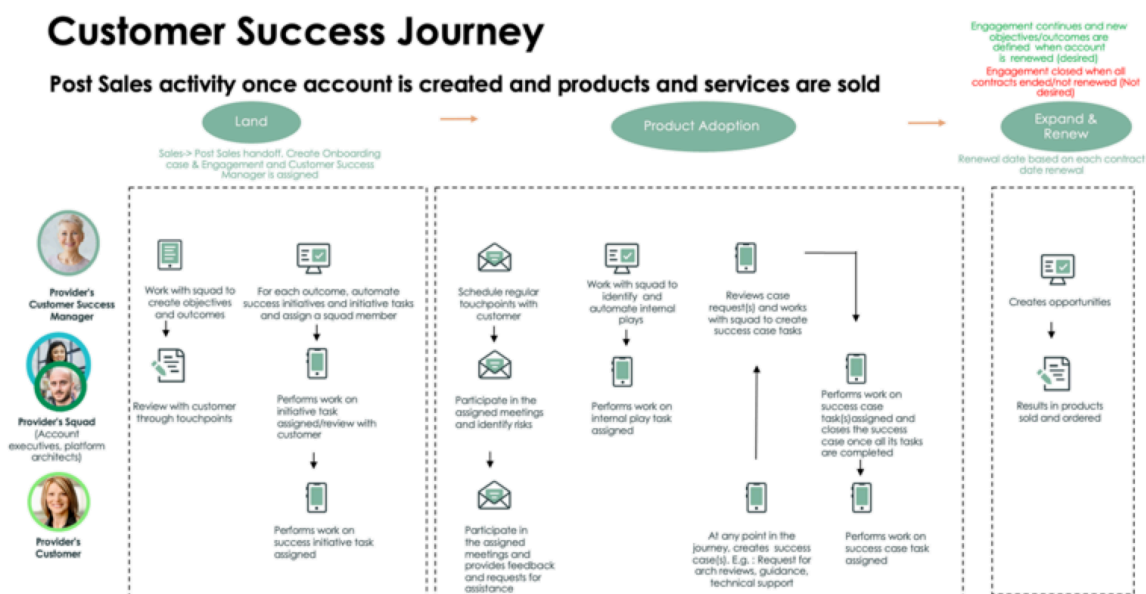
- 製品の採用だけでなく、顧客の習熟度を高めることで、顧客ロイヤルティと維持を促進します。
- 収集されたさまざまなシグナルから営業チームとアカウントチームに情報を提供することで、更新の可能性を高めます。
- リスクと問題を特定して軽減することで、顧客離れを減らします。
- 生涯顧客価値と年間経常収益の向上

カスタマーサクセス (CS) ワークフロー

カスタマーサクセス (CS) ワークフローには、次のものが含まれます。

- カスタマーサクセス (CS) データモデルとレコード
- カスタマーサクセスポートフォリオの概要
- 健全性とリスクのフレームワーク
- リスクポートフォリオの概要
- エンゲージメントワークスペースページ
- プレイブックを使用したプロセスベースのエクスペリエンス
- 自動または手動のアクティビティを作成するために使用できる Impact Initiative ランチャー
- カスタマーサクセス (CS) プレイブック
- 成功ブループリント
- スケジュール設定済みのタッチポイントとタッチポイントプランナー

次の図は、カスタマーサクセスジャーニーに関連するさまざまな手順を示しています。



エンゲージメント

エンゲージメントでは、カスタマーサクセスジャーニー全体を通じて、サービスプロバイダーと顧客アカウント間のやり取りを文書化および追跡できます。

エンゲージメントは、アカウントに関連するすべてのアクティビティの一元化されたビューを提供します。顧客とのミーティング、サポートのやり取り、健全性チェック、更新に関する話し合いなど、すべてのアクティビティの履歴ログを保持します。

エンゲージメントレコードは次の目的で使用されます。

- 顧客履歴の追跡:過去のインタラクションをキャプチャし、カスタマーサクセスチームがアカウントジャーニーを監視できるようにします。
- 情報に基づいた意思決定:将来のイベントのリマインダーを設定し、必要に応じて一貫したフォローアップを維持します。
- 自動トリガーを作成:特定のエンゲージメントタイプまたはステータスに基づいてイベントを自動的にトリガーするように構成できます。
- 強化されたレポートと分析を提供:アカウントの健全性、満足度、エンゲージメントの頻度に関連するレポートとインサイトを生成します。

エンゲージメントレコードとその機能の詳細については、「[エンゲージメントホームページ](#)」を参照してください。

健全性フレームワーク

主要なビジネスおよび運用インジケータと、それらがエンゲージメントの全体的な健全性に与える影響を定義します。

カスタマーサクセスマネージャーは、健全性スコアを使用して、エンゲージメントのステータス (安定しているか低下しているか) を評価できます。主要なビジネスおよび運用インジケータを使用して、契約上のニーズに基づいて、グローバルレベルで、または特定のエンゲージメントのパフォーマンスを定義および測定できます。エンゲージメントの健全性スコアは、インサイトを提供し、カスタマーサクセスマネージャーが傾向を特定して必要に応じて行動するのに役立ちます。

健全性スコアは、CSAT スコアや製品使用率などのさまざまなメトリクスを使用して計算できます。たとえば、次のメトリクスを使用してエンゲージメントの健全性スコアを計算できます。

メトリクス	重み付け
CSAT スコア	20%
製品使用率	30%
ライセンスの使用状況	10%
プロモータの数 (NPS スコア)	20%
製品 X に対して作成された注文の数	20%

エンゲージメントの健全性スコアは、これらすべてのメトリクスの総重み付けです。健全性スコアを計算するためのメトリックを構成する方法の詳細については、[健全性基準を定義](#) を参照してください。

[サクセスポートフォリオダッシュボード](#)では、特定のエンゲージメントまたはすべてのエンゲージメントの健全性スコアを表示できます。

リスクフレームワーク

リレーショナルリスクを一元化、追跡、監視し、顧客離れを減らします。リスクシグナルを特定し、反復可能な修復計画を作成します。

リスクはエンゲージメントの健全性に影響を及ぼし、拡大や更新の可能性を危険にさらす可能性があります。カスタマーサクセスマネージャーは、リスクシグナルを使用してエンゲージメントに関連するリスクを記録および管理し、適切なアクションを実行できます。リスクシグナルは、インサイトを提供し、カスタマーサクセスマネージャーが傾向を特定して評価するのに役立ちます。

リスクシグナルは次のとおりです。

- 手動で作成されます。「[リスクシグナルを作成](#)」を参照してください。
- しきい値に違反した場合、または特定の条件が満たされた場合に自動的に生成されます。「[リスク基準を定義](#)」を参照してください。

次のリストは、リスクシグナルが生成されるいくつかのサンプルユースケースを示しています。

- 製品の顧客満足度 (CSAT) サーベイの結果が X% 拒否されました
- NPS が 7 に減少
- ライセンス使用率が 50% 未満
- 製品/アカウントの P1 ケースの数が x% 増加しました
- 成果の期限を過ぎました
- 機会の正味 ACV は X% 減少します

カスタマーサクセスエージェントは、[アクティブなリスクシグナル] ページでリスクシグナルを監視できます。詳細については、[リスクレポートフォリオダッシュボード](#) を参照してください。

タッチポイント

カスタマーサクセスエージェントは、エンゲージメントのライフサイクル中に定期的なタッチポイントをスケジュールして、進捗状況を評価し、フィードバックを提供し、ガイダンスを提供できます。

タッチポイントは、エンゲージメントのライフサイクル全体を通じてプロバイダーとエンタープライズ顧客間の会話をサポートします。タッチポイントは、内部と外部の両方の会議メモをキャプチャして整理し、すべてのコミュニケーションとアクションアイテムを効率的に追跡し、後で参照できるように簡単にアクセスできるようにするのに役立ちます。

タッチポイントユーザーロール

ユーザーロール	説明
成功エージェント	タッチポイントと会議レコードを作成、読み取り、更新できます。
サクセスクスタマー	タッチポイント、会議レコードを作成および更新し、会議をスケジュールできます。

詳細については、「[タッチポイントホームページ](#)」を参照してください。

製品の採用と機能の使用状況

製品の採用と機能の使用は、顧客が製品をどの程度効果的に採用しているか、または製品に関与しているかを測定します。

製品がどのように使用され、顧客のワークフローに統合されるかについてのインサイトを提供します。製品のアダプションスコアと機能のスコアは、使用されたライセンス、完了したタスク、アクティブなユーザーの数などの製品使用メトリクスに基づいて計算されます。製品の採用率が高いほど、顧客満足度、定着率、および拡張の可能性が高まります。

この機能を使用すると、次のことができます。

- 製品をフルに活用しているアクティブなユーザーおよびパワーユーザーを特定します。
- 顧客がトレーニングやサポートを必要としている領域を強調します。
- エンゲージメントが低いユーザーやアダプションレベルが低いユーザーを特定することで、解約リスクを予測します。
- ユーザーが望ましい結果を達成できるようにすることで、価値実現を実証します。

エンゲージメントに関連付けられた任意の販売済み製品の製品アダプションスコアとケイパビリティスコアを計算できます。スコアを計算する前に、製品機能レコードを作成し、それらを 1 つ以上の機能使用状況レコードに関連付ける必要があります。プライマリケイパビリティを特定の製品に直接関連付けることができます。単一のプライマリ機能に属する複数のセカンダリ機能に関連付けることもできます。詳細については、「[製品機能の作成](#)」を参照してください。

たとえば、次のようになります。

- 販売済み製品: ITSM
- 主な機能: インシデント管理
- セカンダリ機能: インシデントのログ記録、インシデントの優先順位付け。

製品のアダプションとケイパビリティスコアを導き出し、エンゲージメントホームページと製品ケイパビリティページに表示する方法を構成できます。詳細については、「[DCE 可視化の構成](#)」を参照してください。

関連情報

[製品アダプション](#)

[製品の使用状況とケイパビリティデータを表示する](#)

データコンテキストエンジン

Data Context Engine は、複数のソースからデータをキャプチャし、それを実用的なインサイトに変換することで、データ管理プロセスを簡素化します。

これにより、データを特定のテーブルに関連付け、ブレイクダウンを使用して分類することで、実用的なインサイトを生成できます。Data Context Engine を使用すると、次のことができます。

- データを収集: パフォーマンスアナリティクス (PA) インジケータ、外部システム、計算済みメトリクスなど、複数のソースから情報を収集します。
- 情報を分析: カスタマイズ可能なブレイクダウンと関連付けを使用してデータを処理および分類し、インサイトを生成します。
- 結果の可視化: 包括的なダッシュボードとレポートで結果を提示します。

Data Context Engine によって収集されたデータは、次の計算と維持に使用されます。

- 健全性スコア: 顧客エンゲージメントの健全性スコアを計算します。
- 製品の使用状況とアダプションのスコア: 製品の使用状況とアダプションを測定するスコアを生成します。
- リスクシグナル: リスクシグナルを特定して生成します。
- 成果: 収集されたデータに基づいて成果を作成する

データを収集して使用するには、データソースを設定し、適切なコンテキストテーブル (エンゲージメント、成果、または製品使用率) にリンクする必要があります。コンテキストエンジンデータテーブルにはこの情報が保存され、スケジュール済みジョブの実行時に健全性スコア、アダプションメトリクス、リスクシグナル、および成功結果が更新されます。詳細については、「[Data Context Engine の設定](#)」を参照してください。

Data Context Engine (DCE) インサイト

DCE Insights は、レコードタイプとコンテキストに基づいて製品の使用状況と機能のメトリクスを表示できる Data Context Engine 機能です。

DCE Insights では、コンテキストと使用パターンに基づいて、関連するメトリックを設定および表示できます。システムは、表示コンテキストに応じてさまざまなメトリクスセットを柔軟に表示できるようにします。たとえば、アカウントレコードページに 10 個のキーインジケータを表示し、販売済み製品ページに別のセットを表示できます。さらに、各データソースのターゲットとベースラインを定義し、データが表示されるタイミングを決定する条件を指定できます。

可視化を構成し、DCE インサイトエンティティに関連付けることができます。使用状況データの追跡に使用される DCE インサイトエンティティは、DCE インサイトテーブルで定義されます。DCE インサイトテーブルの各エンティティは、DCE インサイトアイテムテーブルに存在するエンティティに関連付けられています。各 DCE インサイトアイテムは特定のレイアウトスポットにマッピングされ、インサイトが正しいコンテキストで表示されるようにします。ベースシステムの一部としての次のエンティティ:

- 製品の使用状況:製品レベルで使用状況データを追跡できます。これには、次の DCE インサイト項目が含まれます。
 - アダプションスコア
 - 満足度スコア
 - 月次アクティブユーザー
 - 月次ライセンス使用率
 - 月次トランザクション
 - 補助メトリクス
- 製品機能使用状況:製品の機能レベルで使用状況データを追跡できます。これには、次の DCE インサイト項目が含まれます。
 - アダプションスコア
 - 補助メトリクス

[DCE 可視化] オプションを使用すると、製品機能のページでデータの可視化を構成できます。詳細については、「[DCE 可視化の構成](#)」を参照してください。

成功ブループリントテンプレート

成功ブループリントテンプレートを使用して、特定の製品の目標と結果が事前定義されたテンプレートを作成します。この機能により、エンゲージメントの作成時に製品の目標と結果を関連付けるプロセスを簡素化できます。

サクセスブループリントテンプレートを使用すると、カスタマーサクスマネージャーは、ポートフォリオのエンゲージメントに対して適切な目標と結果が達成されていることを確認できます。以下を行うことができます:

- 共通の成功目標と結果を作成し、顧客のニーズに合わせてカスタマイズします。
- タイムラインビューで目標、成果、イニシアチブを整理し、アクセスしやすくします。

テンプレートは、目標と結果を作成するための標準化されたアプローチを提供し、手動のオーバーヘッドを削減します。また、カスタマーサクセスマネージャーが顧客にとって重要な目標について話し合い、特定するためのガイドラインも提供します。詳細については、「[成功ブループリントテンプレートを作成する](#)」を参照してください。

カスタマーサクセス (CS) プレイブック

カスタマーサクセスエージェントは、プレイブックを使用して、予定および予定外のアクティビティ、成功、および更新プロセスを定義できます。

プレイブックはステップバイステップのガイダンスを提供し、含める必要がある複数のステージとアクティビティが含まれています。カスタマーサクセスエージェントは次のことを実行できます。

- プレイブックのステージとアクティビティを表示する。
- アクティビティを選択し、そのアクティビティを完了するために必要な作業を実行する。
- アクティビティを完了としてマークし、次のアクティビティまたはステージに移動する。
- ステージとアクティビティを完了し、プレイブックをクローズします。

プレイブックのレイアウトとコンポーネントの詳細については、「[Playbook layout and features](#)」を参照してください。次のプレイブックを利用できます。

- [成功ケースプレイブック](#)
- [内部プレイブック](#)
- [更新プレイブック](#)

成功ケースプレイブック

成功ケースプレイブックを開始点として使用して、組織内の成功プロセスを定義します。このプレイブックには、事前定義されたアクティビティを含む 1 つ以上の成功ケースタスクを含めることができます。

成功ケースプレイブックは、次の 3 つのステージで構成されています。

- **開始:** エンゲージメントの成功ケースレコードを作成し、コア情報を入力します。
- **支援:** 成功ケースに関連する成功タスクを作成します。このステージでは、目標とする結果、アクションプランを定義し、会議を作成できます。
- **クローズ:** すべての成功タスクが完了したら、プレイブックをクローズします。

プレイブックのレイアウトとさまざまなカードの詳細については、「[Playbook layout and features](#)」を参照してください。成功ケースプレイブックの作成方法については、「[カスタマープレイの作成](#)」を参照してください。

内部プレイブック

内部プレイブックを開始点として使用して、エンゲージメントのライフサイクル中に顧客がアクセスできない予定または予定外のアクティビティを定義します。このプレイブックには、事前定義されたアクティビティを含む 1 つ以上の内部プレイタスクを含めることができます。

内部プレイブックは、次の 3 つのステージで構成されています。

- 開始:エンゲージメントの内部プレイレコードを作成し、コア情報を入力します。
- アクションプランの定義:この内部プレイのステップとタスクを指定します。
- レビューとクローズ:プレイブックをレビューし、すべての内部プレイタスクが完了したらクローズします。

内部プレイブックの作成方法については、「[内部プレイブックを作成する](#)」を参照してください。

更新プレイブック

更改プレイブックを使用して、組織内のアカウント更改プロセスを定義します。このプレイブックは、契約更新を促進し、顧客維持率を向上させるために使用されます。

更新プレイブックは、次のステージで構成されています。

- 開始
- 機会を評価
- 連絡
- 機会を追跡
- レビューとクローズ

更新プレイブックの作成方法については、「[更新プレイブックを作成](#)」を参照してください。

実装レコード

実装レコードは、製品またはサービスを実装するパートナーまたは顧客の進捗状況を追跡するために使用されます。

実装レコードは、オーナー、開始日と終了日、ステータス、進捗状況など、エンゲージメントに関連付けられた計画作業アイテムをキャプチャします。テクノロジーサービスプロバイダーは、エンゲージメントのさまざまな側面、関係するさまざまな関係者、および関連するリスクを監視できます。

実装の進捗状況を追跡するための構造化されたシステムがなければ、企業はいくつかの課題に直面します。

- 可視化の欠如
- 非効率的なコミュニケーション
- 問題解決の遅延
- 顧客離反リスク
- 一貫性のないオンボーディング

実装レコードは、実装ステータス、および展開プロセス中に発生した問題を一元的に表示します。カスタマーサクセスとデリバリの成果に直接影響を与える展開アクティビティの重要な可視化を提供します。

実装レコードは、アカウントオンボーディングマネージャーまたはカスタマーサクセスマネージャーが手動で作成できます。詳細については、[実装レコードを作成する](#) を参照してください。

カスタマーサクセス管理 の構成

カスタマーサクセスジャーニーに必要な機能とタスクを設定します。

i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

カスタマーサクセスマネジメントの構成

タスク	説明
カスタマーサクセス管理 のアクティブ化	カスタマーサクセス管理および関連するプラグインをインストールします。
アカウントオンボーディングプレイブックの設定	アカウントオンボーディングプレイブックを構成して、アカウントデータをインポート、保存、管理、公開します。
オンボーディングプレイブックアクティビティの構成	ワークフロースタジオを使用してアカウントオンボーディングプレイブックアクティビティを構成します。
アカウントオンボーディングの推奨アクションの設定	推奨アクションを設定して、アカウントオンボーディングプレイブックに関連する推奨事項を表示します。
スケジュール済みジョブを実行してステージングテーブルをバックアップ	スケジュール済みジョブを実行して、定期的にステージングテーブルのバックアップを作成します。
カスタマーサクセス (CS) の基本的なセットアップ	エンゲージメント、成功目標、タッチポイントなどの基本的なコンポーネントを構成します。
カスタマーサクセス (CS) プレイブックの管理	プレイブックを作成して、エンゲージメントライフサイクル中に予定されているアクティビティと予定外のアクティビティを定義します。
データコンテキストエンジン	さまざまなソースから収集されたデータを収集、分析、可視化するようにデータコンテキストエンジンを構成します。
製品機能の作成	製品が提供する機能を定義する製品機能レコードを作成します。
DCE 可視化の構成	データソースを構成し、ベースラインとターゲットを定義します。
エンゲージメントを管理する	エンゲージメントの健全性スコアとリスクスコアを計算するためのメトリクスを設定します。
成功ブループリントテンプレートを作成する	特定の製品について、事前定義された成功目標と結果を含むテンプレートを作成します。
実装レコードを作成する	実装レコードを作成して、エンゲージメントに関連付けられた計画作業アイテムをキャプチャします。
Microsoft Dynamics CRM との統合を有効にする	Microsoft Dynamics CRM との統合を有効にして、リスクを評価し、更新の機会を追跡します。

カスタマーサクセス管理のアクティブ化

カスタマーサクセス管理 (com.sn_acct_lc) プラグインは別のサブスクリプションとして利用できます。このプラグインは、関連プラグインがまだ有効でない場合にアクティブ化します。

始める前に

必要なロール：sn_customerservice.customer_admin

このタスクについて

カスタマーサクセス管理 プラグインは、関連プラグインがまだアクティブ化されていない場合はアクティブ化します。

アカウントライフサイクルイベントのプラグイン

プラグイン	説明
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	顧客はインストールベースの現在の状態を把握し、機能に影響を与える可能性のある下流のエンティティとの関係を確立できます。
プレイブックエクスペリエンス [com.playbook_experience]	デフォルトのプレイブックユーザーエクスペリエンスをカスタマイズして、目的のビジネスプロセスワークフローを作成できます。
接続されたレコード関連アイテム [com.snc.sn_record_related_items_connected]	レコード関連アイテムを有効にします。
カスタマーサービス管理 (CSM)のプレイブック [com.sn_csm_playbook]	顧客の問題を解決するためのさまざまなタスクを通じてカスタマーサービスエージェントをガイドし、多様でサイロ化されたプロセス全体のライフサイクルを可視化します。
テクノロジーコア [com.sn_ti_core]	テクノロジー業界の垂直 カスタマーサービス管理 (CSM) 拡張。
ガイド付きディシジョンエクスペリエンス [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	ワークスペース内のプレイブックのガイド付きディシジョンを表示するためのアクティビティタイプ、定義、UI コンポーネントを有効にします。
カスタマーサービスケースタイプ [com.snc.csm_case_types]	このプラグインを有効にすると、アドミニストレーターはケースタイプを作成および管理できます。
レコードルックアップ [com.snc.sn_record_lookup]	テーブルからレコードを検索してリンクするために使用されるレコードルックアップコンポーネント。
データコンテキストエンジン [com.sn_data_ctx_engine]	メトリクスを作成および測定し、プラットフォーム内の特定のコンテキスト (成功エンゲージメントなど) に解決できるようにします。
タッチポイントミーティング [com.sn_meeting_mgmt]	タッチポイントレコード内で顧客との単一または定期的な会議を作成および管理できます。
ドキュメント管理 [com.snc.platform_document_management]	カスタマーサクセスマネージャーは、添付ファイルとして、またはナレッジベースに保存できる複雑なドキュメントを保存できます。

アカウントライフサイクルイベントのプラグイン (続く)

プラグイン	説明
ロードマップ [sn_roadmap]	カスタマーサクセスマネージャーは、成功の目標と成果に関連付けられた成功イニシアチブのロードマップを確認して計画できます。
製品機能コア [com.sn_prod_cap_core]	組織が ServiceNow プラットフォーム内の製品モデル全体の機能を定義、管理、および評価できるようにします。
顧客セントラル [app-customer-central]	カスタマーサービスエージェントが、サポートに連絡している顧客に関するすべての情報を表示できるようにします。
顧客アクティビティの Seismic コンポーネント [devsnc-sn-customer-activity]	連絡先、アカウント、またはコンシューマーに関連するすべてのアクティビティをエージェントに表示します。エージェントはこの情報を使用して顧客を支援できます。 このコンポーネントは、JSON 形式のファセットとアクティビティフィードアイテムを他のいくつかのプロパティとともに受け入れ、指定されたアクティビティとファセットをレンダリングします。

手順

1. 移動先 **すべて > システムアプリケーション > 利用可能なすべてのアプリケーション > すべて**.
2. フィルター基準と検索バーを使用してプラグインを検索します。
名前または ID でプラグインを検索できます。プラグインが見つからない場合は、ServiceNow 担当者が要求する必要がある場合があります。
3. [インストール] を選択して、[プラグインをアクティブにする] ダイアログボックスで、[アクティブ化] をクリックします。

i 注:

ドメインセパレーションと代理アドミニストレーターがインスタンスで有効になっている場合は、グローバル ドメインに存在する必要があります。それ以外の場合は、次のエラーメッセージが表示されます。

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

アカウントオンボーディング

カスタマーサクセス管理アプリケーションを設定および構成します。

アカウントオンボーディングプレイブックの設定

アカウントオンボーディングプレイブックを使用して、アカウントデータをインポート、ステージング、管理、および公開します。

i 注:

アカウントオンボーディングプレイブックの一部の機能が正しく動作していません。この問題を解決するには、ServiceNow Store からプレイブックエクスペリエンス 26.1.2 アプリケーションをインストールする必要があります。問題の詳細については、「[KB1651378](#)」を参照してください。

アカウントボーディングケースは、次の 2 つの方法で作成されます。

- **自動:**新しい顧客アカウントが作成されると、アカウントオンボーディングケースの作成 フローがトリガーされ、オンボーディングケースが自動的に生成されます。主要なチームメンバーの特定、データインポートのセットアップ、共同作業アクティビティの作成などのプレイブックタスクを構成できます。
- **手動:**段階的にオンボーディングされている既存の顧客アカウントの場合、リスト ビューから追加のオンボーディングケースを作成できます。詳細については、「[アカウントオンボーディングケースの作成](#)」を参照してください。

アカウントのオンボーディングケースを開くと、初期セットアップステージの最初のアクティビティに移動します。アクティビティの作業中は、次の項目を表示できます。

- 水平ステージピッカーのプレイブックプロセス全体。
- スタックプレイブックアクティビティビューの各ステージのアクティビティ。
- 関連アイテム、アクティビティストリーム、および推奨アクションをコンテキストサイドパネルに表示します。[関連アイテム] カード内のリンクを選択して、レコードページに移動します。

カスタマーサクセス管理プレイブックには、アカウントのオンボーディングプロセスで利用できる次のステージとアクティビティが含まれています。

- [初期セットアップ](#)
- [データのキャプチャと検証](#)
- [開発と自動化](#)
- [テスト、トレーニング、および本稼働](#)

アカウントオンボーディングケースの作成

カスタマーサービスエージェントがアカウントを作成すると、アカウントオンボーディングケースが生成されます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します アカウントオンボーディングケース > すべて。
3. **[New (新規)]** を選択します。
アカウントオンボーディングプレイブックが起動されます。さまざまなアクティビティを設定し、アカウントのオンボーディングケースを作成できます。詳細については、「[アカウントオンボーディングプレイブックの設定](#)」を参照してください。

初期セットアップ

このフェーズは、顧客のオンボーディングに必要な初期情報を収集するためのものです。たとえば、オンボーディングマネージャー名、主要な顧客連絡先、内部および外部のステークホルダー、それぞれの責任などのコア情報を収集します。

アクティビティ	詳細
アカウントを選択	顧客アカウントを選択すると、新しいアカウントのオンボーディングケースが生成されます。 i 注: アカウントオンボーディングケースがケースから生成された場合、このフィールドは自動入力されます。 [続行] を選択して、次のアクティビティに進みます。
オンボーディング関連情報を入力する	プレイブックの次のアクティビティでは、オンボーディング関連の情報を収集します。入力が必要なフィールドは次のとおりです。 • アサイン先:このケースを処理しているプロバイダーエージェントを選択します。 • サービスブリッジ 統合:次のオプションのいずれかを選択します。 ◦ 不要: サービスブリッジ 統合は必要ありません。 ◦ リモートカタログ:リモートカタログ機能のサービスブリッジ 統合が必要です。 ◦ リモートタスク:リモートタスク機能の サービスブリッジ 統合が必要です。 ◦ 基盤データ同期:基盤データ同期機能の サービスブリッジ 統合が必要です。 • タイプ:次のいずれかを選択します。 ◦ フェーズ:この顧客のオンボーディングプロセスの特定の部分は、この カスタマーサクセス管理 オンボーディングケースによって管理されます。 ◦ 完全:この顧客のオンボーディングプロセス全体は、この カスタマーサクセス管理 オンボーディングケースによって行われます。 • 本番稼働日を指定し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに進みます。 i 注: 新しいレコードの [ステータス] フィールドが [新規] に設定されている。このフィールドが更新されると、事前定義されたマッピングに基づいて [ステージ] フィールドが自動的に更新されます。このマッピングは、[進捗状況] フィールドと [ステータス] フィールドの間のアカウントオンボーディングケースタスクにも使用できます。詳細については、「アカウントオンボーディングケースとケースタスクのフィールドマッピング」を参照してください。

アクティビティ	詳細
顧客チームを追加する	アカウントオンボーディングケースで作業している顧客の連絡先を追加します。 • [名]、[姓]、[メールアドレス] を入力し、[追加] を選択して顧客連絡先を作成します。 • [完了としてマーク] を選択して、次のステップに進みます。
顧客チームの責任の追加	追加された各顧客連絡先に責任をアサインします。 • 前のステップで追加した連絡先を選択します。 • 責任 フィールドで、事前定義されたユーザー ロールの 1 つを選択し、追加 を選択して顧客連絡先の責任を割り当てます。 • [完了としてマーク] を選択して、次のステップに進みます。 この手順が完了すると、2 通のメールが自動的に生成されます。最初のメールは、アカウントオンボーディングケースの主要な連絡先を示します。2 通目のメールは、オンボーディングプロセスに参加している主要なチームメンバーを示します。
アカウントチームを追加する	アカウントオンボーディングケースに取り組んでいる内部チームメンバー (サービスプロバイダー) に責任を追加してアサインします。これには、ケースを処理する ServiceNow アドミニストレーターが含まれます。アカウントが追加されると、すべてのチームメンバーにメールが送信されます。 • [責任] フィールドで事前定義されたユーザー ロールを選択します。 • このロールがアサインされているユーザーを選択し、[追加] を選択してチームメンバーに責任をアサインします。 • 次のアクティビティに移動するには、[完了としてマーク] を選択します。 i 注: デフォルトでは、プレイブックのすべてのタスクがプロバイダーの ServiceNow アドミニストレーターにアサインされます。
スクワッドを追加する	オンボーディングケースやその他のアクティビティの完了に関与するチームメンバーを追加します。これはオプションのアクティビティです。 [完了としてマーク] を選択して、次のステージに進みます。

初期セットアップステージが完了すると、追加したケース情報、アカウント、顧客、スクワッドチームメンバーの情報が左側のパネルに表示されます。

アカウントオンボーディングケースとケースタスクのフィールドマッピング

アカウントオンボーディングケースでは、[ステージ] フィールドが更新されると、次の後に表示されるマッピングに基づいて [ステータス] フィールドが自動的に更新されます。

[ステータス] フィールドと [ステージ] フィールド間のアカウントオンボーディングケースマッピング

状況	ステージ
新規	未開始、リスクあり
未アサイン	未開始、リスクあり
アクティブ	オフトラック、リスクあり
ブロック済み	一時停止、リスクあり
クローズ済み	完了
キャンセル済み	完了

アカウントオンボーディングケースタスクでは、[ステータス] フィールドが更新されると、この後に表示されるマッピングに基づいて [進捗状況] フィールドが自動的に更新されます。

[ステータス] フィールドと [進捗状況] フィールド間のアカウントオンボーディングケースタスクマッピング

状況	進捗状況
オープン	開始前
顧客待ち	一時停止、リスクあり
内部待ち	一時停止、リスクあり
進行中	オフトラック、リスクあり
レビュー	オフトラック、リスクあり
クローズ済み	完了
キャンセル済み	完了

以前のバージョンの カスタマーサクセス管理 アプリケーションを使用している場合は、[KB1651427](#) の指示に従って、これらのフィールド間のマッピングを修正してください。

データのキャプチャと検証

このフェーズは、サポート連絡先、場所、販売済み製品、エンタイトルメントなど、アカウントに関する必要な情報を収集するためのものです。

ステージ	アクティビティ
データキャプチャと検証	このタスクでは、実行するアクティビティのタイプを選択します。

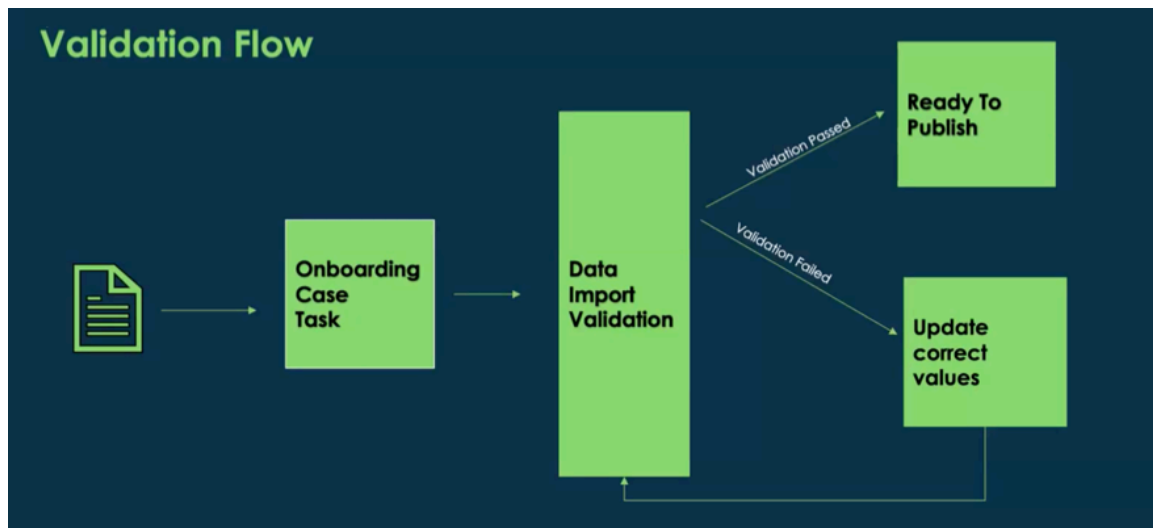
ステージ	アクティビティ
	• データキャプチャ: システムにインポートされる重要なデータを示します。 • リスク軽減: この顧客のオンボーディングに関連付けられた、管理する必要があるリスクを示します。 • 開発: 必要な内部または外部の開発アクションを追跡します。 • トレーニング: 本稼働日より前に必要なトレーニングアクティビティを示します。 • テスト: 本稼働日より前に必要なテストアクティビティを示します。 ベースシステムでは、次のデフォルトのテーブルを使用できます。 • 顧客連絡先 • 場所 • サービスエンタイトルメント • インストールベースアイテム • アカウントアドレス関係 • 契約 • 販売済み製品 • インストールベースの M2M 販売済み製品 カスタム条件が定義されており、ソーステーブル、ターゲットテーブル、データソースなどのこれらのテーブルのフィールド値がこれらの各テーブルに自動的に入力されます。これらのフローを使用するには、これらのテーブルにデータを直接インポートし、準備ができれば公開します。これらのテーブルへのデータのインポートの詳細については、「アカウントオンボーディングプレイブックへのデータのインポート」を参照してください。 これらのテーブルは特定の条件で構成されており、フィールド値は自動入力されています。プロセスオートメーションデザイナーを使用して、要件に応じてこれらのテーブルを変更したり、新しいテーブルを追加したり、アクティビティを追加したりできます。詳細については、「データ検証支援テーブルを使用してデータ検証を構成する」を参照してください。

[サマリー] アクティビティのデータを確認し、[完了としてマーク]を選択して次のステージに進みます。

アカウントオンボーディングデータ検証フロー

このセクションでは、外部ファイルからデータをインポートして検証し、ターゲットテーブルに公開する方法について説明します。

公開時にアップロードステージから最終ステージまでのデータのフローを表示するには、次の図を参照してください。



データインポートフローには、次のステップが含まれます。

1. 顧客は、アカウントのオンボーディングデータのインポートタスクに Excel ファイルを添付ファイルとしてアップロードします。
2. データがステージングテーブルにロードされ、正しいデータのみを公開してターゲットテーブルに移動できることを検証するために検証されます。ベースシステムでは、いくつかの事前定義された検証を使用できます。必要に応じて、追加の検証を作成するか、カスタムスクリプトを使用できます。詳細については、「[データ検証支援テーブルを使用してデータ検証を構成する](#)」を参照してください。
3. 検証が完了すると、データは次のいずれかのカテゴリに移動されます。
4.
 - 公開準備完了: データはすべての検証条件を満たしており、公開できます。
 - 要注意: [要注意] ステータスのレコードを確認し、エラーを解決して、[保存] を選択します。これらの更新されたレコードは、[未検証] ステータスに移行します。

データ検証支援テーブルを使用してデータ検証を構成する

データ検証支援テーブルにフィールドレベルとレコードレベルの検証を作成します。

始める前に

必要なロール: admin

このタスクについて

ベースシステムでは、いくつかの事前定義された検証を使用できます。アカウントのオンボーディングプロセス中にデータがインポートされると、これらの検証を使用してデータが検証されます。ただし、要件に基づいて追加の検証を定義することができます。

手順

1. 移動先 [すべて > アカウントライフサイクルイベント > データ検証支援サポート > データ検証支援テーブル](#) の AJAX 機能を提供します。
2. 新規 を選択して、データ検証支援レコードを開きます。
3. [検証タイプ] で [フィールドレベル] または [レコードレベル] を選択します。
4. フィールドレベルの検証タイプでは、次のいずれかの検証サブタイプを選択できます。

- 参照:[参照テーブル]、[参照テーブルフィールド]、[ステージングテーブル]、および [ステージングテーブルフィールド] を選択します。ステージングテーブルの参照フィールドを指定します。参照フィールドには、別のテーブルのフィールドへの参照が格納されます。参照フィールドを定義すると、2 つのテーブル間に関係が作成されます。
- 選択肢:[ターゲットテーブル]、[ターゲットテーブルフィールド]、[ステージングテーブル]、および [ステージングテーブルフィールド] を選択します。Excel で指定された値が存在するかどうかを検証するために使用されます。
- 日付:日付形式、ステージングテーブル、ステージングテーブルフィールドを選択します。
- 日時:日時形式、ステージングテーブル、ステージングテーブルフィールドを選択します。
- ブーリアン:ステージングテーブルとステージングテーブルフィールドを選択します。true または false の結果を確認します。
- 文字列の文字数制限:[最大長]、[ステージングテーブル]、および [ステージングテーブルフィールド] を指定します。文字列の長さが指定された制限を超えていないかどうかを検証するために使用されます。
- 整数または 10 進数:ステージングテーブルとステージングテーブルフィールドを指定します。フィールドが整数か 10 進数かを検証するために使用されます。

5. [必須] チェックボックスをオンにして、検証条件が必要かどうかを指定します。

6. レコードレベルの検証タイプでは、カスタムスクリプトを定義してステージングテーブルレコードを検証できます。

サンプル検証スクリプトの例を次に示します。

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

7. [送信] を選択して、検証支援テーブルを作成します。

アカウントオンボーディングデータインポートタスクの構成

インポートビルダーを使用して、アカウントのオンボーディングデータのインポートタスクを構成します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc_agent
- 1 つ以上の プレイブック ロール。詳細については、「[Playbooks roles](#)」を参照してください。
- ターゲットテーブルが存在するのと同じアプリケーションスコープ内にいることを確認してください。

手順

1. 移動先 **すべて > アカウントライフサイクルイベント > データ検証支援サポート > インポートビルダー**.
2. **[New (新規)]** を選択します。
3. **[テンプレートを作成]** タブで名前を入力し、ドロップダウンリストから *Target table* を選択します。
4. **[添付ファイル]** アイコンを選択し、Excel テンプレートをアップロードして、**[続行]** を選択します。



注:

添付されたテンプレートのラベル名は、ターゲットテーブルのフィールド名と一致する必要があります。

5. **[データソース]** ステップで、デフォルトの *Import set table name* を変更し、**[続行]** を選択できます。
データソースが作成され、関連リストの **[データソース]** タブに表示されます。データソースを表示するには、**[Name]** リンクを選択します。**[名前]** フィールドには、データソース名にプリフィックス「カスタマーサクセス DS」が付き、その後にインポートセットテーブル名が続くことに注意してください。インポートセットテーブルの内部名も表示されます。
6. **[変換マップ]** ステップで、デフォルトの *Transform map name* を変更し、**[続行]** を選択できます。
変換マップが作成され、関連リストの **[変換マップ]** タブに表示されます。*Name* リンクを選択して変換マップに移動し、以下を表示します。
 - ソーステーブル: ステージングデータを含むインポートセットテーブルです。
 - ターゲットテーブル: ステージングデータが格納されるテーブル。
 - フィールドマップ: ソーステーブルとターゲットテーブルのフィールド間のマッピングを表示します。

さまざまなタイプの検証を含む **[データ検証支援]** リストビューが表示されます。

7. **[新規] (オプションのステップ)** を選択して、フィールドレベルまたはレコードレベルの検証を作成するか、**[インポートビルダー]** ページに戻ります。
8. **プレイブックアクティビティ** ステップで、関連リストの **[UI ビュー]** タブに移動します。
作成された 2 つのリストビューを確認します。これらのリストは、アカウントオンボーディングプレイブックのデータインポートステップに表示されます。
9. **[続行]** を選択し、関連リストの **[アクティビティ定義]** タブに移動します。
新しいアクティビティ定義が作成され、**[インポートビルダー]** プロセスが完了しました。

次のタスク

この新しく作成されたアクティビティ定義をプロセスオートメーションデザイナーに追加し、**データインポートタスクを追加** セクションの指示に従ってオンボーディングプレイブックタスクを作成します。

.

データインポートタスクを追加

プロセスオートメーションデザイナーで定義された アカウントライフサイクルオンボーディングプロセス に、構成したデータインポートタスクを追加します。

1. 移動先 **すべて > Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー).
2. アカウントライフサイクルオンボーディングプロセスを選択します。
3. [Data Capture & Validation] レーンに移動し、[**Add an activity**] を選択します。
4. [アカウントライフサイクルイベント (**Account lifecycle events**)] を選択し、[技術タスクレコードを作成および表示 (**Create & View Tech Task Record**)] を選択します。
5. 新しく追加されたタスクの [編集] アイコンを選択して、プロパティを表示します。
6. [すべてのプロパティを表示] を選択し、[詳細] を選択します。
7. [全般] タブで、ラベルの名前と説明を入力します。
8. [開始時期] フィールドで、[前回と一緒に] を選択します。このオプションを使用すると、タスク内のすべてのアクティビティを並列に実行できます。
9. [Automation (自動化)] タブを選択します。[入力] セクションで、次のように入力します。
 - テーブル:レコードが作成されるテーブル。データインポートタスク (**sn_ti_core_imp_task**) を選択します。
 - キャンセル条件:タスクがキャンセルステータスに移行する前に満たす必要がある条件を指定します。
 - クローズ条件:タスクが [クローズ済み] ステータスに移行する前に満たす必要がある条件を指定します。
 - オンボーディングケース:アカウントオンボーディングケースレコードトリガーを選択して、このレコードをアカウントオンボーディングケースに関連付けます。
 - レコードビュー: カスタマーサクセス管理 プレイブックに表示されるフォームビューの名前。ここに *tech_pad_imp_task_view* を入力します。
 - 責任名:リストから ServiceNow 開発者/管理者ユーザーロールを選択します。このロールは、内部チームメンバーにアサインされます (プレイブック の開始 ステージの [内部チームの責任をアサイン] タスクで定義)。詳細については、[アカウントオンボーディングプレイブックの設定](#) を参照してください)。このロールを持つユーザーは、データインポートタスクを実行できます。
10. [フィールドを追加] を選択し、[カスタマーサクセス管理 インポートタスク] テーブルの次のフィールドにデータを入力します。
 - ソーステーブル:ステージングテーブルの内部名を追加します。例: *sn_acct_lc_account_onb_import_locations*。
 - ターゲットテーブル:ターゲットテーブルの内部名を追加します。例: *cmn_location*。
 - データソース:データソースを選択します。例: *cmn_location_template.xlsx*。
 - データインポートステータス:デフォルト値は 1 に設定されています (データはまだロードされていません)。
 - ステータス:デフォルトのステータスは 1 (オープン) に設定されています。
 - タイプ: [data_capture] を選択します。
 - アカウント:ケースタスクに関連付けられたアカウントオンボーディングケースを選択します。
 - 親:アカウントのオンボーディングケースに関連付けられた親レコードを選択します。
 - 顧客に表示: これを **False** に設定します。
必要に応じて件名と説明を入力し、[完了] を選択します
11. 構成をテストし、[アクティブ化] を選択してプレイブックをアクティブ化します。

データインポートタスクが構成されたら、カスタマーサクセス管理 ブレイックを使用して顧客のオンボーディングを行うことができます。詳細については、「[アカウントオンボーディングブレイックの設定](#)」を参照してください。

アカウントオンボーディングブレイックへのデータのインポート

カスタマーサクセス管理プロセスの一環として、データをインポート、構成、および公開できます。

始める前に

- 必要なロール：admin

このタスクについて

カスタマーサクセス管理ブレイックの最初のステージを完了したら、[データのキャプチャと検証] ステージに進むことができます。ヘッダーセクションには、アカウント名、アサイン先、残り日数、アカウントステータス、およびデータインポートステータスが表示されます。いくつかのデフォルトテーブルがベースシステムで構成されています。

これらのデフォルトのテーブルにデータをインポートするには、次の手順を実行します。

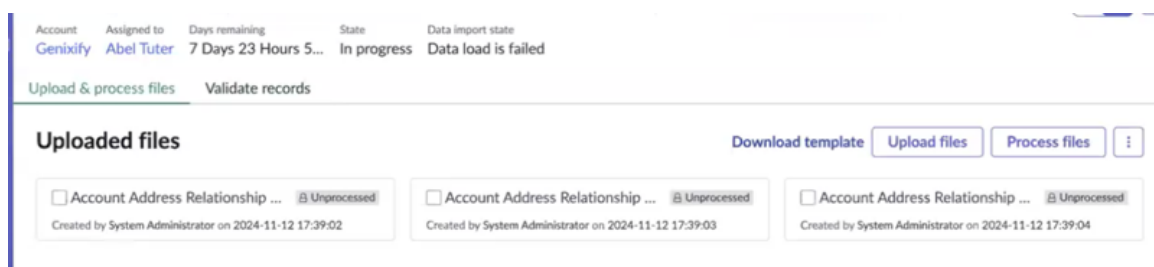
手順

1. [ファイルのアップロードと処理] タブで、[ファイルのアップロード] を選択します。
2. [ファイルのアップロード] ウィンドウで、[ファイルの追加] を選択し、ファイルを選択して [アップロード] を選択します。

注:

XLSX ファイルに、事前定義されたすべての検証チェックまたは定義されたカスタム検証に合格する正確なデータが含まれていることを確認します。

アップロードされたファイルが [ファイルのアップロードと処理] ページに表示されます。



複数のファイルをアップロードできます。アップロードされたファイルごとに、ファイルの名前、アップロードされた日付、ファイルをアップロードしたユーザー、およびアップロードステータス (未処理) が表示されます。

3. アップロードするファイルを 1 つ以上選択し、[ファイルの処理] を選択します。
アップロードされるいずれかのファイルに検証エラーが含まれている場合、どのファイルもステージングテーブルにアップロードされず、エラーメッセージが表示されます。ファイルをアップロードする前に、すべてのエラーを修正する必要があります。検証エラーがない場合は、ファイルがアップロードされていることを示すメッセージが表示され、プロセスが完了すると、アップロードの状態が [処理済み] に変わります。
4. [レコードを検証] タブに移動します。
5. データが正常に検証されたとき! ステージングテーブルを確認してください。メッセージが表示され、レコードは次のいずれかの状況に移行します。

- 公開準備完了:レコードには検証エラーがなく、公開できます。
- 要注意:このステータスのレコードには、対処が必要な問題がいくつかあります。
- 未検証:このステータスのレコードは検証されていません。

6. *Needs attention* ステータスのレコードを確認し、[コメント] 列の情報を確認し、必要に応じてレコードを変更して、[保存] を選択します。

7. レコードを編集したら、*Yet to validate* リストに移動して [Validate] を選択します。

8. すべてのレコードが *Ready to publish* リストに表示されたら、公開するレコードを選択し、[公開] を選択します。

i 注:

- 一度に複数のファイルをインポートすると、データインポートプロセスが遅くなることがあります。
- データの検証中に、[さらに追加] を選択してファイルをさらにインポートし、並列で処理します。
- インポートされたデータが破損しているか、複数のエラーがある場合は、[再起動] を選択します。このアクションにより、ステージングテーブルのすべてのデータがクリアされ、プロセスが最初から再開されます。*Ready to publish* ステータスのデータもクリアされます。
- [詳細を表示] 切り替えアイコンを選択して、レコードの詳細を表示します。
- [**Close Task** (タスクをクローズ)] を選択します。[Close notes] に入力し、[**Close Task**] を選択します。[ステータス] フィールドが [クローズ済み] に更新され、[進捗状況] フィールドが [完了] に更新され、データインポートタスクがクローズされます。

9. [Close (閉じる)] を選択します。

10. データインポートサマリーを確認し、各タスクのクローズメモを入力し、[完了としてマーク] を選択してブレイブックの次のステージに進みます。

次のタスク

- [ディスカッション] を選択して、このデータインポートタスクに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションの参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションの開始] を選択します。このオンボーディングケースのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] を選択してレコードを開き、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- アクティビティストリームを開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] をクリックします。

i 注:

メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

開発と自動化

このフェーズは、アカウント関係管理、メンテナンススケジューリング、サービスレベルアグリーメント (SLA) の定義、サービスブリッジ のインストール (必要な場合) などの重要なアクティビティを追跡して完了するために使用されます。

ステージ	アクティビティ	詳細
Development & Automation (開発と自動化)		ベースシステムでは、次のアクティビティを利用できます。 • アカウント関係性のセットアップ • メンテナンススケジュールを設定 • プロセス SLA とオフリングを作成 • レポート • カタログ開発 (全般) • 関連作業 i 注: 初期セットアップステージでサービスブリッジ 統合オプションのいずれかを選択した場合は、関連するアクティビティが表示され、必要に応じて設定できます。 これらのアクティビティは、要件に応じて構成できます。タスクを追加または削除し、必要に応じて変更することができます。関連作業アクティビティでは、必要に応じてアドホックタスクを作成できます。簡単な構成タスクの詳細については、ブレイクブックでカスタマーサクセス (CS) オンボーディングタスクを構成する を参照してください。

データを確認し、[完了としてマーク] を選択して次のステージに進みます。

テスト、トレーニング、および本稼働

これらのフェーズは、顧客をテストに参加させ、本番稼働前に適切なトレーニングを受けていることを確認するように設計されています。

ステージ	アクティビティ	詳細
Testing & Training (テストとトレーニング)		ベースシステムでは、次のタスクを使用できます。 • 本番稼働変更要求 • 本番稼働コミュニケーションの計画と完了 • トレーニングを計画して完了する • トレーニングを実行 [完了としてマーク] を選択して、次のステージに進みます。

ステージ	アクティビティ	詳細
本番稼働/ポストサポート		本番稼働サポートケース プライマリケースは、本稼働の結果であるオンボーディングの問題に関連しています。オンボーディングチームは、適切なチームと協力して未解決の問題を解決します。

アカウントオンボーディングケースを作成すると、次のアクティビティを実行できます。

- [ディスカッション] を選択して、このオンボーディングケースに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションの開始] を選択します。このオンボーディングケースのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] を選択してレコードを開き、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- [**Impact Initiative** を作成] を選択して、エンゲージメントのライフサイクル中に実行する必要がある自動アクションを作成します。詳細については、「[Impact Initiative を作成する](#)」を参照してください。
- アクティビティストリームを開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] を選択します。

i 注:

メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

アカウントオンボーディングケースをクローズまたはキャンセルする

アカウントボーディングケースと関連するすべてのアクティビティをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのオンボーディングケース をクリックし、キャンセルするオンボーディングケースを開きます。
3. [レコードの詳細] を選択して、アカウントオンボーディングケースフォームを表示します。
4. アカウントのオンボーディングケースをキャンセルするには、次の手順を実行します。
 - ステータスを [キャンセル] に変更します。キャンセルの確認を求めるポップアップメッセージが表示されます。[はい] を選択して確定します。解決コードは自動的に [無効/キャンセル] に更新されます。
 - すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] を選択します。アカウントオンボーディングケースがキャンセルされます。
5. アカウントのオンボーディングケースをクローズするには、次の手順を実行します。
 - ステータスを [クローズ済み] に変更します。
 - ドロップダウンリストから [解決コード] を選択します。

- 成功：問題なし
 - 成功：問題あり
 - 失敗：完了できません
 - 無効/キャンセル
- 残りの必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存]を選択します。アカウントオンボーディングケースがキャンセルされます。



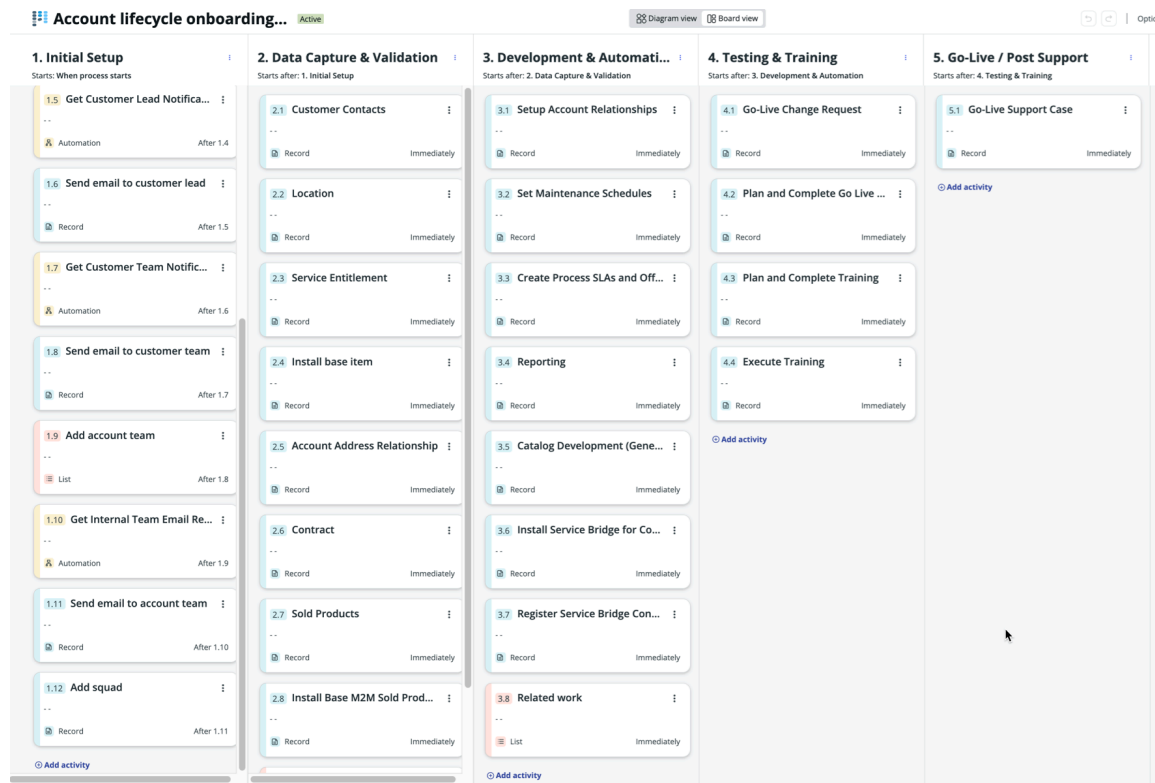
注:

アカウントオンボーディングケースをクローズする前に、関連するアカウントオンボーディングケースタスクをクローズまたはキャンセルする必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、アカウントオンボーディングケースのクローズに進む必要があります。

オンボーディングプレイブックアクティビティの構成

ワークフロースタジオのプレイブックを使用して、アカウントオンボーディングプレイブックアクティビティを構成します。

プレイブックでは、アクティビティはビジネスプロセス全体の中の1ステップを表します。多くのアクティビティを、プロセスのステージにまとめて順序付けることができます。ステージは、論理的方法でグループ化された多数の一連のアクティビティで構成されています。独自のアクティビティ定義を追加または作成したり、不要なアクティビティを削除したりすることができます。詳細については、「[Playbook designer](#)」を参照してください。



プレイブックでカスタマーサクセス (CS) オンボーディングタスクを構成する

プロセスオートメーションデザイナーを使用して、プレイブックでカスタマーサクセス (CS) オンボーディングタスクを構成できます。

始める前に
必要なロール：

- sn_acct_lc.agent
- 1 つ以上の プレイブック ロール。詳細については、「[Playbooks roles](#)」を参照してください。

このタスクについて

プロセスオートメーションデザイナーを使用して、プレイブックのカスタマーサクセス (CS) オンボーディングタスクのタスクを追加、変更、削除できます。たとえば、[開発および自動化] レーンのタスクの 1 つを構成する場合は、次の手順を実行します。

手順

1. 移動先 **すべて > Process Automation Designer** (プロセスオートメーションデザイナー)。
2. アカウントライフサイクルオンボーディングプロセスを選択します。
3. [Development & Automation] レーンに移動し、[Setup Account Relationships] アクティビティを選択します。
4. [アクティビティのプロパティ] ウィンドウで、[すべてのプロパティを表示] を選択し、[詳細] を選択します。
5. [全般] タブで、ラベルの名前と説明を入力します。
6. [開始時期] フィールドで、[前回と一緒に] を選択します。
このオプションを使用すると、タスク内のすべてのアクティビティを並列に実行できます。
7. [自動化] タブを選択し、[オンボーディングタスク] テーブルを選択します。
8. オンボーディングプレイブックのカスタマーサクセス (CS) オンボーディングで、このタスクのすべての必須フィールドと入力する必要があるその他のフィールドを追加します。
9. [完了] を選択し、[アクティブ化] を選択します。

アカウントオンボーディングの推奨アクションの設定

推奨アクションを設定して、アカウントオンボーディングプレイブックに関連する推奨事項を表示します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.agent

手順

1. カスタマーサクセス管理の推奨アクションでルールを作成します。
詳細については、「[Create a rule in Recommended Actions](#)」を参照してください。
2. 推奨事項を作成します。
詳細については、「[Create a recommendation in Recommended Actions](#)」を参照してください。
3. リソースジェネレーターを作成します。
詳細については、「[Create a resource generator in Recommended Actions](#)」を参照してください。
4. ガイダンスとフィールドの推奨事項を作成します。
詳細については、「[Creating guidance and field recommendation in Recommended Actions](#)」を参照してください。

スケジュール済みジョブを実行してステージングテーブルをバックアップ

定期的にステージングテーブル上のデータのバックアップを取ることができます。

始める前に

必要なロール：admin

このタスクについて

次の場合にバックアップされるステージングテーブルに存在するデータ

- インポートタスクのステータスは **アクティブ** です。
- データ作成日が現在の日付より前です。

i 注:

[キャンセル済み] または [クローズ済み] ステータスのインポートタスクはバックアップされません。

手順

1. 移動先 **すべて > システム定義 > スケジュール済みジョブ**。

2. **スケジュール済みステージングデータ バックアップジョブ**のスケジュール済みジョブを見つけます。

i 注:

このジョブは、デフォルトでは**非アクティブ**です。[アクティブ] チェックボックスをオンにすると、スケジュール済みジョブがスケジュールされた時間に実行されます。

3. **[Execute Now (今すぐ実行)]** を選択します。

バックアップ期間を設定するには、`sn_acct_lc.BackupDays` システムプロパティの [値] フィールドに数値を指定します。たとえば、[値] フィールドが 2 に設定されている場合、2 日以上経過したデータがバックアップに含まれます。

タスクの結果

CSV ファイルが作成され、インポートタスクに添付されます。ファイル名には、ステージングファイルの名前と作成日が `stagingTable-dateCreated.csv` 形式で含まれます。

カスタマーサクセス

オンボーディングケースが作成された後、エンゲージメントを作成し、サクセスプレイを構成し、成功イニシアチブレコードを設定することで、カスタマーサクセスを構成できます。

カスタマーサクセス (CS) の基本的なセットアップ

カスタマーサクセス (CS) の基本的なコンポーネントの定義

エンゲージメントの作成

カスタマーサクセスジャーニーに関連するすべての内部および外部アクティビティを一元化するエンゲージメントレコードを作成します。

始める前に

必要なロール: `sn_acct_lc.customer_success_agent`

このタスクについて

アカウントのオンボーディングが完了したら、次のステップは、顧客の目標と結果を含むエンゲージメントを作成することです。エンゲージメントは包括的なレコードとして機能し、カスタマーサクセスジャーニーの現在および過去のステータスのビューを内部および外部のステークホルダーに提供し

ます。また、カスタマーサクセス (CS) ライフサイクルの一部であるアクションとワークフローを推進するのにも役立ちます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのエンゲージメント [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

エンゲージメントフォーム

フィールド	説明
番号	エンゲージメントの一意の番号がシステム生成されました。
アカウント	リストからエンタープライズ顧客のアカウント番号を選択します。これは必須フィールドです。
親	エンゲージメント間の親と子の関係。
アカウントマネージャー	アカウントを担当する主要な内部ステークホルダー。
カスタマーサクセスマネージャー	アカウントのカスタマーサクセスの推進を担当する主要な内部ステークホルダー。
主要な顧客連絡先	アカウントを担当する主要な外部ステークホルダー。
スクワッド	アカウントを処理するサポートチームメンバー。
状況	エンゲージメントレコードのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ 定義 ○ 進行中 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
ステージ	エンゲージメントライフサイクルの現在のステージ。次のいずれかを選択できます。 ○ 初期オンボーディング ○ アダプション ○ 展開 ○ 更改 ○ 紛失
認識された健全性	エンゲージメントの健全性の認識。次のいずれかを選択できます。 ○ 不明 (これがデフォルトです) ○ 赤 ○ 黄 ○ 緑

フィールド	説明
初期オンボーディング	このアカウントに関連付けられた初期アカウントオンボーディングケースを選択します。これは必須フィールドです。
最初の本稼働	顧客の最初の本稼働日。
更新日	顧客契約の更新日。
タイトル	このエンゲージメントレコードのタイトルを入力します。これは必須フィールドです。
ウォッチリスト	エンゲージメントレコードの更新を通知する必要があるユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	このエンゲージメントレコードの説明を入力します。
作業メモ	このエンゲージメントに関する内部メモ。

4. [保存] を選択してエンゲージメントレコードを作成します。

次のタスク

エンゲージメントを作成したら、このエンゲージメントに関連付けられた顧客アカウントの目標、結果、タッチポイント、およびリスクシグナルを作成できます。

成功目標を作成する

顧客に販売された製品の価値を表す成功目標を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

成功目標は、顧客が購入した 1 つ以上の製品の価値を表します。目標は特定の期間に対して定義され、エンゲージメントに関連付けられています。目標は、その達成度を測定するいくつかの成功結果に分解できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべての目標 [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

成功目標フォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	目標に関連付けるエンゲージメントレコードを選択します。これは必須フィールドです。
目標の所有者	プロバイダー側から目標に対して責任を負う個人。
スポンサー	目標を担当する外部連絡先。

フィールド	説明
製品	目標に一致する販売済み製品。
ドライバー	目標の背後にある運転カテゴリーの理由。
状況	エンゲージメントレコードのステータス。 ○ 新規 ○ 定義 ○ 進行中 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	この目標の現在の進捗状況。 ○ 開始前 ○ オントラック ○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
優先度	他と比較した場合のこの目標の優先度。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
開始予定	この目標の作業の開始予定日。
計画的停止	この目標の作業の停止予定日。
タイトル	この目標のタイトルを入力します。これは必須フィールドです。
ウォッチリスト	目標の更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	この目標の説明を入力します。これは必須フィールドです。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。

4. [保存] を選択して成功目標を作成します。

主な成功成果を作成する

成功目標の達成度を測定するために使用できるプライマリ成功結果を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

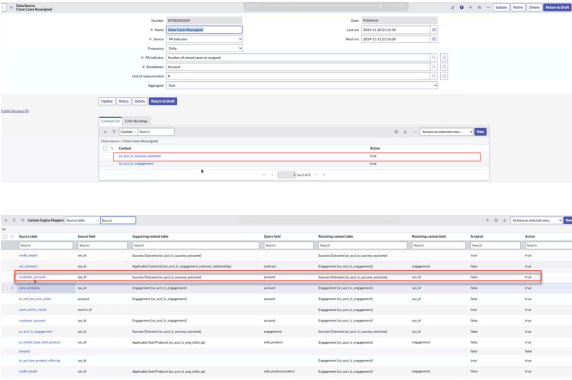
主要な成功成果は、成功目標の測定可能な要素です。測定可能かつ実用的な機能を備えており、ServiceNow AI Platform 内で、またはサードパーティの統合ツールを使用して監視できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべての結果 [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

プライマリ成功成果フォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
成功目標	この結果に関連付ける成功目標を選択します。これは必須フィールドです。
所有者	この成果の達成度の追跡を担当する内部の人物。
状況	主な成功成果のステータス。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	このアウトカムの現在の進捗状況。 ○ 開始前 ○ オントラック ○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
優先度	他と比較した場合のこの結果の優先度。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
開始予定	この成果の作業の開始予定日。
計画的停止	この成果の作業の停止が予定されている日付。

フィールド	説明
タイトル	この結果のタイトルを入力します。これは必須フィールドです。
ウォッチリスト	結果の更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	この結果の説明を入力します。これは必須フィールドです。
作業メモ	この結果に関する内部メモ。
単位	この成果の測定単位。
トラッキング方法	この結果のトラッキング方法。 ○ 手動:測定単位と値を手動で入力します。 ○ メトリクス:リストからメトリクスを選択します。データソースとコンテキストエンジンのマッピングが構成されている場合、値は自動的に入力されます。 注: 次の場合、メトリクス値は自動的に入力されます。 ■ データソースのコンテキストは、プライマリ成功結果テーブルを参照するように構成する必要があります。「データソースの定義」を参照してください。 ■ ソーステーブルと解決コンテキストテーブルが正しく構成されている必要があります。「コンテキストエンジンマッパーの構成」を参照してください。
	
基準値	この結果の開始点または基準値。
ターゲット値	達成すべきターゲット値。
現在の値	主な成功結果の現在の値。

4. [保存] を選択して、主要な成功結果を作成します。

成功イニシアチブを作成する

主な成果をサポートするために、内部または外部のタスク計画された一連の成功イニシアチブを作成します。

始める前に

必要なロール:ロール

sn_acct_lc.customer_success_agent 、 sn_acct_lc.customer_success_customer

このタスクについて

成功イニシアチブは、プロバイダーと顧客が主な成果を達成するために完了する必要がある一連の計画されたアクティビティまたはタスクです。成功イニシアチブには、内部または外部の 1 つ以上のタスクを含めることができ、成功イニシアチブの作成プレイブックで定義できます。

注:

成功イニシアチブの作成プレイブックには、事前定義された一連のステージとフィールドがあります。プレイブックを使用して、これらのステージを追加または変更できます。詳細については、[Playbook designer](#)  を参照してください。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのイニシアチブ をクリックし、[新規] を選択してプレイブックを起動します。
3. [初期セットアップ] ページで、このイニシアチブに関連付けられた主な成功結果を選択します。
4. [続行] を選択して、次のタブに移動します。
成功イニシアチブレコードが作成されます。
5. [計画] セクションで、このイニシアチブの主要な情報を次のように入力します。

プライマリ成果	このイニシアチブに関連付けられた主な成功結果。 該当する成果を作成するには、「 該当する成果を作成する 」を参照してください。
連絡先	このイニシアチブを担当する顧客の連絡先。
アサイン先	このイニシアチブを担当する内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	このイニシアチブに関連付けられたカテゴリ。 ○ 全般 ○ 戦略的計画 ○ アーキテクチャと設計 ○ アダプション ○ 技術ガイダンス
状況	イニシアチブのステータス。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	このイニシアチブの現在の進捗状況。

	○ 開始前 ○ オントラック ○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
優先度	他のイニシアチブと比較した場合のこのイニシアチブの優先度。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
期日	このイニシアチブの期日。
件名	このイニシアチブの件名を入力します。
説明	このイニシアチブの説明を入力します。
製品	プライマリ成功結果が選択されると、成功目標テーブルから自動的に入力されます。
要注意	[ブロック元] 機能を機能させるには、チェックボックスをオフにします。

6. [Mark Complete (完了としてマーク)] を選択します。

7. [コラボレーションと完了] ステップで、[タスクの作成] を選択してサンプルの成功タスクを自動的に作成するか、[スキップ] を選択してこのステップをスキップします。

8. [要約して閉じる] ステップで、次の詳細を入力します。

- クローズコード:レコードがクローズされる理由を選択します。
 - 達成
 - 一部達成
 - 欠落
 - キャンセル済み
- クローズメモ:このイニシアチブがクローズされようとしている説明を入力します。

9. このタスクを完了するには、[完了としてマーク] を選択します。

i 注:

応答テンプレートを使用して迅速に応答することも、ケースから関連情報をコピーして貼り付けることもできます。[応答テンプレート] アイコンを選択し、使用する応答テンプレートを選択します。応答テンプレートの詳細については、「[Response templates](#)」を参照してください。

次のタスク

次のアクションを実行できます。

- ディスカッション:[ディスカッション] を選択して、このイニシアチブに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションの開始] を選択します。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] を選択し、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、 アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- 自分にアサイン:このイニシアチブを自分に再アサインするには、このオプションを選択します。
- イニシアチブをクローズ:イニシアチブが完了し、クローズコードが [達成] に設定されたら、このイニシアチブをクローズできます。
- 成功プレイを作成:成功プレイを作成するには、このオプションを選択します。詳細については、[Impact Initiative を作成する](#) を参照してください。
- メール: アクティビティストリーム を開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] を選択します。

注:

メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

該当する成果を作成する

主要な成功結果をサポートするために、該当する成果を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 **すべて > CSM/FSM 構成可能ワークスペース > すべて > すべてのイニシアチブ**.
2. 成果を追加する成功イニシアチブを開きます。
3. 概念パネルで、 関連アイテムを開きます。

4. [関連アイテム] で、[該当する成果] カードを展開します。
5. **[Create (作成)]** を選択します。
6. フォームで、成果を選択します。

1 つのイニシアチブを、同じ成功目標の複数の成果に関連付けることができます。

7. [Save (保存)] を選択します。

成功イニシアチブをクローズまたはキャンセルする

成功イニシアチブとすべての関連タスクをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール：admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコン をクリックします。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのイニシアチブ をクリックし、キャンセルする成功イニシアチブを開きます。
3. [レコードの詳細] をクリックして、成功イニシアチブフォームを表示します。
4. 要件に応じて、ステータスを [キャンセル] または [クローズ済み] に変更します。
クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。
5. すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] をクリックします。
6. 確認ウィンドウで [はい] をクリックして続行します。
成功イニシアチブと関連するすべての子タスクがキャンセルまたはクローズされ、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

i 注:

成功したイニシアチブをクローズする前に、関連するすべての子タスクをクローズまたはキャンセルする必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、成功イニシアチブのクローズに進む必要があります。

タッチポイントを作成

タッチポイントを作成して、エンゲージメントのライフサイクル中にプロバイダーと顧客の間の会話をキャプチャしてサポートします。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

エンゲージメントのライフサイクル中、プロバイダーと顧客は、頻繁に会話、同期会議、レビューなどを行う場合があります。タッチポイントは、こうしたディスカッションをキャプチャしてサポートし、さまざまなステークホルダー間で情報を共有することを目的としています。さらに、顧客は、任意の数のトピックについてプロバイダーにタッチポイントを提示したり、サポートを求めたり、特定の目標の詳細を要求したりできます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコン を選択します。
2. 移動先 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント.

3. タッチポイントを追加するエンゲージメントを開きます。
4. ドロップダウンリストから [タッチポイント] を選択します。
5. フォームで、フィールドに入力します。

タッチポイントフォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	タッチポイントが関連するエンゲージメントレコードを選択します。これは必須フィールドです。
チャンネル	通信に使用されるチャンネル。次のいずれかを選択できます。 ○ Web ○ 電話 ○ メール ○ チャット ○ ソーシャル ○ Community ○ アラート ○ 仮想エージェント
連絡先	このタッチポイントの主要な顧客連絡先。
アサイン先	このタッチポイントを処理する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	このタッチポイントに関連付けられたカテゴリ。次のいずれかを選択できます。 ○ 一般的な会話 ○ 価値とアダプション ○ 拡大の機会 ○ 更新サポート
状況	タッチポイントのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	このタッチポイントの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ○ 開始前 ○ オントラック

フィールド	説明
	○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
優先度	他のタッチポイントと比較した場合の、このタッチポイントの優先度。次のいずれかを選択できます。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
期日	タッチポイントを完了させる必要のある日付。
製品	このタッチポイントが関連する製品。タッチポイントが販売された特定の製品に関連しているかどうかを示すチェックボックスをオンにします。
件名	このタッチポイントの件名を入力します。これは必須フィールドです。
ウォッチリスト	タッチポイントの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	このタッチポイントの説明を入力します。これは必須フィールドです。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。
追加コメント	カスタマーに提供する必要のある追加情報。
要注意	[ブロック元] 機能を機能させるには、チェックボックスをオフにします。

i 注:

[会議の日付] フィールドと [会議タイプ] フィールドは、Yokohama リリースから廃止されました。

6. [保存] を選択して、新しいタッチポイントを作成します。

リスクシグナルを作成

リスクシグナルを作成して、エンゲージメントのライフサイクル中に発生する可能性のあるリスクや問題を特定します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

リスクシグナルと問題は、適切なアクションを実行できるように、エンゲージメントに関連するリスクを記録および管理するために使用されます。リスクの重大度はさまざまで、対処する前に評価する必要があります。たとえば、外部システムからカスタマーサクセスマネージャーに不足情報にフラグを立て、カスタマーサクセスマネージャーは内部プレイを使用して問題に対処できます。リスクの影

響が小さい場合、カスタマーサクセスマネージャーはリスクを受け入れてエンゲージメントを続行することができます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのリスクシグナルと問題レコード をクリックし、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

リスクシグナルフォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意的システム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	リスクシグナルが関連するエンゲージメントレコードを選択します。このフィールドは必須です。
報告者	このリスクシグナルを報告した内部チームメンバー。
アサイン先	このリスクシグナルの処理を担当する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
状況	リスクシグナルのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ アクティブ ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
優先度	他のリスクシグナルと比較した、このリスクシグナルの優先度。次のいずれかを選択できます。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
期日	リスクシグナルに対処する必要がある日付。
リスクまたは問題	これがリスクか問題かを示します。
簡単な説明	このリスクシグナルの簡単な説明を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	リスクシグナルの更新を通知するユーザーを選択します。
ウォッチノートリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	このリスクシグナルの説明を入力します。このフィールドは必須です。

フィールド	説明
作業メモ	このリスクシグナルに関する内部メモ。
トラッキング方法	リスクシグナルの発生元。次のいずれかを選択できます。 ○ 手動 ○ オートメーション ○ 統合
テーブル	リスクシグナルレコードで使用するテーブルを選択します。
ソースレコード	リスクシグナルの発生元のソースレコードを選択します。
スコープ	このリスクシグナルがカスタマーサクセスとオンボーディングのどちらに関連しているかを示します。次のいずれかを選択できます。 ○ オンボーディング ○ アダプション ○ 拡張 ○ 更改
確率	このリスクが発生する可能性。次のいずれかを選択できます。 ○ 非常に高い ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い このフィールドは必須です。
パートナーが関与した契約	このリスクまたは問題の影響を受ける契約。
パートナーが関与した製品	このリスクまたは問題の影響を受ける製品。

4. [保存] をクリックして、新しいリスクシグナルを作成します。

カスタマーサクセス定義レコードの作成

カスタマーサクセス定義レコードを作成して、サクセスプレイワークフローのカテゴリとサブカテゴリを設定します。

始める前に

- 成功ワークフローをトリガーするために使用されるサブフローを定義する必要があります。
- 必要なロール:sn_acct_lc.ale_success_play_admin

このタスクについて

カスタマーサクセス定義レコードを使用して、レコードを作成し、プレイブックを自動的にトリガーできる Impact Initiative ワークフローを起動するために使用できるカテゴリを指定します。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > カスタマーサクセス定義 をクリックし、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
フロー	このカスタマーサクセス定義レコードによってトリガーされるサブフローを選択します。このサブフローは、フローデザイナーを使用して定義および構成する必要があります。
カテゴリ	サクセスプレイのカテゴリを選択します。
サブカテゴリ	選択したカテゴリに基づいて、関連するサブカテゴリが表示されます。ドロップダウンリストからサブカテゴリを選択します。
状況	このカスタマーサクセス定義レコードのステータスを選択します。次のいずれかを選択できます。 ○ ドラフト ○ 公開済み ○ クローズ済み ○ キャンセル済み
順序	ワークフローランチャーページにカテゴリを表示する順序を指定します。
タイトル	ワークフローランチャーアイテムのタイトルを入力します。
説明	説明を入力して、このワークフローランチャーアイテムの目的を指定します。

4. このレコードのステータスを [公開済み] に設定し、[保存] をクリックします。
ここで定義したカテゴリは、サクセスプレイを作成するときに使用できます。

カスタマーサクセスの選択肢レコードの作成

カスタマーサクセス (CS) の選択肢のカテゴリを設定するレコードを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_ti_core.write

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > カスタマーサクセスの選択肢 をクリックし、[新規] をクリックします。
3. カスタマーサクセス (CS) の選択肢の名前を入力します。
4. リストからカテゴリを [カスタマーサクセス定義] として選択します。
5. リストから依存カテゴリを選択します。

6. このレコードの説明を入力し、[保存] をクリックします。

作成したカスタマーサクセスの選択肢レコードは、サクセスプレイを作成するときにサブカテゴリとして使用できます。

Impact Initiative を作成する

このオプションを使用して、自動アクションを作成するためのサクセスプレイを作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

Impact Plays では、フローデザイナーとプレイブックを使用して、エンゲージメントライフサイクル中に実行する必要があるアクションをすばやく作成できます。これらのアクションは、手動または完全自動化が可能です。このセクションでは、エンゲージメントレコードページからサクセスプレイを作成する方法について説明します。次のいずれかのページから Impact Initiative ワークフローを起動することもできます。

- 成功イニシアチブ
- 成功目標
- タッチポイント
- 成功ケース
- 内部プレイ
- リスクシグナル

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
2. 成功ランディングページで、[エンゲージメントを表示] をクリックし、[成功プレイを作成] をクリックします。
3. 目標に沿ったカテゴリを選択します。
表示されるサブカテゴリは、ここで選択したカテゴリに基づいてフィルタリングされます。
4. リストからサブカテゴリを選択し、目標を達成するために完了する必要があるアクティビティを選択します。
5. [次へ] をクリックして続行します。
前の選択に基づいて、次のページで追加の詳細の入力を求められます。
6. [完了] をクリックします。
サクセスプレイが作成されたことを示す通知が表示されます。タスクが完了すると、完了したことを示す作業メモが更新されます。

i 注:

成功プレイの作成を開始すると、成功プレイのステータスを追跡する成功ランチャー通知レコードが作成されます。このレコードを表示するには、[すべて] メニューに移動し、[検索] フィルターに「sn_acct_lc_success_notifier_launcher.list」と入力します。[成功ランチャー通知 (Success Launcher Notifiers)] ページでステータスを確認できます。

Impact Initiative のサブフローを定義する

Impact Initiative を作成する前に、サブフローを定義して定義レコードテーブルに追加する必要があります。

サブフローの作成手順については、「[Create a flow, subflow, or action in Workflow Studio](#)」を参照してください。サブフローを作成したら、次の手順に従って定義レコードテーブルに追加します。

1. [すべて] に移動し、検索フィルターに「sn_acct_lc_definition_record.list」と入力します。
2. [定義レコード] ページで、[新規] をクリックします。
3. フォームのフィールドに入力します。

定義レコードフォーム

フィールド	説明
フロー	作成したサブフローを選択します。
カテゴリ	サブフローを関連付けるカテゴリを選択します。
状況	定義レコードのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ ドラフト ○ 公開済み ○ クローズ済み ○ キャンセル
タイトル	この定義レコードのタイトルを入力します。
説明	この定義レコードの説明を入力します。

4. [Submit (送信)] を選択します。

カスタマーサクセス (CS) プレイブックの管理

プレイブックを作成して、エンゲージメントライフサイクル中に予定されているアクティビティと予定外のアクティビティを定義します。

内部プレイブックを作成する

内部プレイブックを作成して、エンゲージメントのライフサイクル中に顧客がアクセスできない予定または予定外のアクティビティを定義します。このプレイブックは、組織に必要な内部プロセスを定義するための開始点です。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、[新規] をクリックします。
3. 開始フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- エンゲージメントを選択:[番号] フィールドには、内部プレイの一意の番号が自動的に入力されます。[エンゲージメント] フィールドで、内部プレイブックを作成するエンゲージメントを選択し、[続行] をクリックします。内部プレイブックレコードが作成されます。
- コア情報の入力:このページで、成功ケースレコードの詳細を入力し、[完了としてマーク] をクリックして次のアクティビティに移動します。このフォームの詳細については、[内部プレイブックレコードの作成](#) を参照してください。
- スクワッドを追加する: 内部プレイと関連アクティビティに参与する 1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、[完了としてマーク] をクリックして次のステージに進みます。

4. アシストフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- アクションステップを策定する:このプレイブックのアクションプランを指定します。これは作業メモに表示されます。[送信] をクリックして続行し、次のアクティビティに進みます。アクションプランは、プレイブックの [アクティビティストリーム] セクションに作業として表示されます。
- 関連作業: [タスクの作成] をクリックして、内部プレイ タスクを作成します。このフォームの詳細については、[内部プレイタスクの作成](#) を参照してください。

i 注:

このページには、[新規]、[進行中]、または [一時停止] ステータスの内部プレイタスクが表示されます。次のアクティビティに進むには、[ステータス] を [完了] または [キャンセル] に更新します。すべての内部プレイタスクをクローズまたはキャンセルしたら、[完了としてマーク] をクリックして次のアクティビティに進みます。

5. [Review & Close] では、次のアクティビティを実行できます。

- 最終結果の通知:このプレイブックの最終結果を説明するコメントを入力します。[送信] をクリックして続行し、次のアクティビティに進みます。
- レコードのクローズ:ドロップダウンリストから [クローズコード] を選択し、このプレイブックのクローズメモを選択して、[完了としてマーク] をクリックします。

6. すべてのアクティビティが完了したら、[閉じる] をクリックします。

内部プレイブックのステータスが [クローズ済み] に設定され、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

i 注:

内部プレイブックの作成後にプレイブックをクローズまたはキャンセルすると、保留中のアクティビティとレーンがすべて自動的にキャンセルされ、プレイブックのステータスが [キャンセル] に設定されます。

内部プレイブックレコードの作成

内部プレイを作成して、エンゲージメントライフサイクル中に予定されているアクティビティまたは予定されていないアクティビティを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

内部プレイは、エンゲージメントのライフサイクル中に顧客がアクセスできない内部アクティビティを監視するために使用されます。たとえば、契約の更新フェーズは、期限が切れる 90 日から 120 日前にトリガーできます。これにより、契約が更新または延長される可能性を高める一連の計画された内部アクションを開始できます。内部プレイには 1 つ以上のサブタスクを含めることができ、事前定義されたアクティビティを含むプレイブックに従います。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、[新規] をクリックします。
3. フォームで、フィールドに入力します。

内部プレイフォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	内部プレイが関連付けられているエンゲージメントレコード。
アサイン先	この内部プレイを担当する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
状況	内部プレイのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	この内部プレイの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ○ 開始前 ○ オントラック ○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
優先度	他のものと比較した場合の、この内部プレイの優先度。次のいずれかを選択できます。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
期日	内部プレイを完了する必要がある日付。
簡単な説明	この内部プレイの簡単な説明を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	内部プレイの更新を通知するユーザーを選択します。

フィールド	説明
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	この内部プレイの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この社内プレイに関する社内チームメンバーへのメモ。

4. [保存] をクリックして、新しい内部プレイを作成します。

次のタスク

- 内部プレイタスクを作成して、内部プレイが開始されたときに実行する必要があるタスクを定義します。「[内部プレイタスクの作成](#)」を参照してください。
- [ディスカッション] をクリックして、この内部プレイに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。この内部プレイのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- メール:アクティビティストリームを開き、[その他] ドロップダウンリストから [メール] を選択します。必要な詳細を入力し、[メール送信] をクリックします。

注:

メールは、アカウントに関連付けられているチームメンバーにのみ送信できます。

内部プレイタスクの作成

内部プレイが開始されたときに実行する必要がある内部プレイタスクを作成します。内部プレイタスクには明確な目的があり、実行する必要があるアクティビティを指定する必要があります。しかしその様子は顧客からはわかりません。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

- 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
- に移動します **Customer Success** > すべての内部プレイ。
- 内部プレイを開き、[内部プレイタスク] タブに移動して [新規] をクリックします
- フォームで、フィールドに入力します。

内部プレイフォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	内部プレイタスクが関連するエンゲージメントレコードを選択します。

フィールド	説明
内部プレイ	このタスクが関連付けられる内部プレイが表示されます。ドロップダウンリストから別の内部プレイを選択できます。
アサイン先	この内部プレイタスクを担当する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
状況	内部プレイタスクのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	この内部プレイタスクの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ○ 開始前 ○ オントラック ○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
優先度	他のタスクと比較した、この内部プレイタスクの優先度。次のいずれかを選択できます。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
期日	内部プレイタスクを完了させる必要のある日付。
簡単な説明	この内部プレイタスクの簡単な説明を入力します。このフィールドは必須です。
ウォッチリスト	内部プレイタスクの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	この内部プレイタスクの説明を入力します。このフィールドは必須です。
作業メモ	この社内プレイに関する社内チームメンバーへのメモ。

5. [保存] をクリックして、新しい内部プレイタスクを作成します。

次のタスク

- [ディスカッション] をクリックして、この内部プレイタスクに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#)を参照してください。

内部プレイをクローズまたはキャンセルする

内部プレイとすべての関連タスクをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンをクリックします。
2. に移動します **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、キャンセルする内部プレイを開きます。
3. [レコードの詳細] をクリックして、内部プレイレコードフォームを表示します。
4. 要件に応じて、ステータスを [キャンセル] または [クローズ済み] に変更します。
クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。
5. すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] をクリックします。
6. 確認ウィンドウで [はい] をクリックして続行します。
内部プレイと関連するすべての子内部プレイタスクがキャンセルまたはクローズされ、[進行状況] が [完了] に設定されます。

注:

- 内部プレイをクローズする前に、関連する子タスクが開いていないことを確認する必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、内部プレイタスクのクローズに進む必要があります。
- 内部プレイを キャンセル しようとする、すべての子タスクがキャンセルされることを示す確認メッセージが表示されます。[はい] をクリックして続行し、内部プレイをキャンセルします。

カスタマープレイの作成

カスタマープレイを作成して、エンゲージメントのサポートに必要な予定アクティビティと予定外のアクティビティを定義します。カスタマープレイブックは、組織に必要な成功プロセスを構成するための出発点です。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのカスタマープレイ [新規] を選択します。

3. 開始フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- エンゲージメントを選択: [番号] フィールドには、カスタマープレイの一意の番号が自動的に入力されます。[エンゲージメント] フィールドで、カスタマープレイを作成するエンゲージメントを選択し、[続行] を選択します。顧客の再生レコードが作成されます。
- コア情報の入力: このページで、カスタマープレイレコードの詳細を入力し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに移動します。このフォームの詳細については、[カスタマープレイレコードの作成](#) を参照してください。
- スクワッドを追加する: カスタマープレイと関連アクティビティに関与する 1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、[完了としてマーク] を選択して次のステージに進みます。

4. アシストフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- 意図した結果の通知: このプレイブックの予想される結果を説明するコメントを入力します。[送信して続行] を選択して、次のアクティビティに進みます。
- アクションプランの定義: このプレイブックのアクションプランを指定します。これは作業メモに表示されます。[送信して続行] を選択して、次のアクティビティに進みます。
- 関連ミーティング: このカスタマープレイのミーティングを作成します。詳細については、「<会議を作成>」を参照してください。

i 注:

[関連する会議] ページに表示される [ドラフト] または [スケジュール済み] ステータスの会議。次のアクティビティに進むには、[ステータス] を [完了] または [キャンセル] に更新します。すべての会議がクローズまたはキャンセルされたら、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに進むことができます。

- 関連作業: [タスクの作成] を選択して、顧客プレイ タスクを作成します。このフォームの詳細については、[顧客プレイタスクの作成](#) を参照してください。

i 注:

[新規]、[進行中]、または [一時停止] ステータスのカスタマープレイタスクは、[関連会議] ページに表示されます。次のアクティビティに進むには、[ステータス] を [完了] または [キャンセル] に更新します。すべての顧客のプレイ タスクがクローズまたはキャンセルされたら、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに進みます。

5. レビューおよびクローズフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- 最終結果の通知: このプレイブックの最終結果を説明するコメントを入力します。[送信して続行] を選択して、次のアクティビティに進みます。
- レコードをクローズする: ドロップダウンリストから [クローズコード] を選択し、このプレイブックの [クローズメモ] を選択して、[完了としてマーク] を選択します。

6. すべてのアクティビティが完了したら、[顧客プレイを閉じる] を選択できます。

顧客再生レコードのステータスが [クローズ 済み] に設定され、進捗状況が [完了] に設定されます。

i 注:

顧客プレイブックの作成後にプレイブックをクローズまたはキャンセルすると、保留中のすべてのアクティビティとレーンが自動的にキャンセルされ、プレイブックのステータスが [キャンセル] に設定されます。

カスタマープレイレコードの作成

カスタマープレイを作成して、エンゲージメントをサポートするために必要な計画外のアクティビティを指定します。顧客のプレイは、エンゲージメントのライフサイクル中に顧客が監視できます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

カスタマープレイは、プロバイダーが顧客のタッチポイント、ステークホルダーの要求、またはエンゲージメントアクティビティをサポートするために実行する可能性がある、計画外の一連のアクションの外部アクティビティを監視するために使用されます。カスタマープレイは、目標や結果に関連付けられていない場合がありますが、カスタマープレイの性質とそれが作成された理由に基づいて行うことができます。カスタマープレイは、独自のケースタスクを持つケースタイプの形式です。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべての顧客のプレイ [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

カスタマープレイフォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
エンゲージメント	顧客のプレイに関連するエンゲージメントレコードを選択します。これは必須フィールドです。
連絡先	このカスタマープレイの主要なカスタマー連絡先。
アサイン先	このカスタマープレイを処理する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	このカスタマープレイに関連付けられたカテゴリ。次のいずれかを選択できます。 ○ ガイダンス ○ アーキテクチャレビュー ○ デモと POC ○ トレーニング
状況	カスタマープレイのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	このカスタマープレイの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ○ 開始前 ○ オントラック ○ リスクあり

フィールド	説明
	- 一時停止 - 完了 - キャンセル済み
優先度	他と比較した場合のこのカスタマープレイの優先度。次のいずれかを選択できます。 - 重要 - 高 - 中 - 低 - 非常に低い
期日	カスタマープレイが完了する日付。
製品	カスタマープレイに関連付けられた製品。
サービス定義	サービス定義は、ケースタイプと連携してさまざまなタイプのサービス要求を提供します。この機能を使用すると、製品、サービス、およびそれらのサービスをサポートするケースタイプ間の関連付けを作成できます。
簡単な説明	このカスタマープレイの簡単な説明を入力します。これは必須フィールドです。
ウォッチリスト	カスタマープレイの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	このカスタマープレイの説明を入力します。これは必須フィールドです。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。
追加コメント	カスタマーに提供する必要がある追加情報。
要注意	[ブロック元] 機能を機能させるには、チェックボックスをオフにします。

4. [保存] を選択して、新しいカスタマープレイを作成します。

i 注:

応答テンプレートを使用して迅速に応答することも、ケースから関連情報をコピーして貼り付けることもできます。[応答テンプレート] アイコンを選択し、使用する応答テンプレートを選択します。応答テンプレートの詳細については、「[Response templates](#)」を参照してください。

次のタスク

- [ディスカッション] を選択して、このカスタマープレイに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションの開始] を選択します。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] を選択し、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#)を参照してください。

顧客プレイタスクの作成

顧客プレイタスクを作成して、プロバイダーまたは顧客がカスタマープレイをサポートするために完了する必要がある計画アクションを定義します。顧客プレイタスクは明確に定義され、内部のステークホルダーや外部の顧客が表示できるようにする必要があります。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのカスタマープレイ。
3. カスタマープレイを開き、[成功タスク] タブに移動して、[新規] を選択します。
4. フォームで、フィールドに入力します。

カスタマープレイフォーム

フィールド	説明
番号	オンボーディングケースレコードの一意のシステム生成番号。
アカウント	アカウントに関連付けられているエンタープライズ顧客のアカウント番号。
親	このタスクが関連付けられる親カスタマープレイが表示されます。ドロップダウンリストから別のカスタマープレイタスクを選択することができます。
連絡先	このカスタマープレイタスクの主要なカスタマー連絡先。
アサイン先	このカスタマープレイタスクを処理する主要な内部チームメンバー。
スクワッド	これをサポートするチームは、価値と成功の両方を達成しています。
カテゴリ	このカスタマープレイタスクに関連付けられたカテゴリ。次のいずれかを選択できます。 ○ ワークショップとミーティング ○ 設計のレビュー ○ 製品トレーニング ○ プロフェッショナルサービス
状況	顧客のプレイタスクのステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	このカスタマープレイタスクの現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ○ 開始前 ○ オントラック

フィールド	説明
	○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
優先度	他のタスクと比較した場合の、このカスタマープレイタスクの優先度。次のいずれかを選択できます。 ○ 重要 ○ 高 ○ 中 ○ 低 ○ 非常に低い
期日	カスタマープレイタスクを完了させる必要のある日付。
顧客に表示可能	顧客プレイタスクを顧客に表示する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
件名	このカスタマープレイタスクの件名または目標を入力します。これは必須フィールドです。
ウォッチリスト	カスタマープレイの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	作業メモの更新を通知するユーザーを選択します。
説明	このカスタマープレイの説明を入力します。これは必須フィールドです。
作業メモ	この目標に関する内部メモ。
追加コメント	カスタマーに提供する必要のある追加情報。この情報は顧客に表示されます。

5. [保存] を選択して、新しいカスタマープレイを作成します。

次のタスク

- [ディスカッション] を選択して、このカスタマープレイタスクに関するサイドバーディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションの開始] を選択します。ウィンドウが表示され、このイニシアチブのレコードへのリンクが表示されます。[レコードを開く] を選択し、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#)を参照してください。

カスタマープレイをクローズまたはキャンセルする

カスタマープレイとすべての関連タスクをクローズまたはキャンセルできます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. に移動します **Customer Success** > すべてのカスタマープレイ をクリックし、キャンセルしたいカスタマープレイを開きます。
3. [レコードの詳細] を選択して、カスタマープレイフォームを表示します。
4. 要件に応じて、ステータスを [キャンセル] または [クローズ済み] に変更します。
クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。
5. すべての必須フィールドに入力されていることを確認し、[保存] を選択します。
6. 確認ウィンドウで [はい] を選択して続行します。
カスタマープレイと関連するすべての子カスタマープレイタスクはキャンセルまたはクローズされ、[進行状況] は [完了] に設定されます。

i 注:

カスタマープレイを閉じる前に、関連するすべての子タスクをクローズまたはキャンセルする必要があります。関連付けられた子タスクがまだ開いている場合は、警告メッセージが表示されます。最初に子タスクをクローズまたはキャンセルしてから、カスタマープレイの終了に進む必要があります。

更新プレイブックを作成

更改プレイブックを作成して、契約更新を簡素化し、拡大の機会を特定するためのプロセスを定義します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. 選択 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、リストでエンゲージメントを選択します。
3. [Impact Initiative を作成] を選択します。
4. [カテゴリ] ドロップダウン リストから [成功サポート] を選択します。
5. サブカテゴリ セクションで、簡易更新プレイ を選択し、次へ を選択します。
6. 期日を指定し、[アサイン先] フィールドでユーザーを選択して [完了] を選択します。
確認メッセージが表示され、更新プレイブックレコードが作成されます。
7. 選択 **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックして、新しく作成された更新プレイブックを表示します。
8. 作成した更新プレイブックを選択して、プレイブックの最初のステージを表示します。
9. 開始フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。
 - コア情報の入力:この更改プレイブックに関連付ける契約を選択し、[カテゴリ] フィールドで [拡張と更改のサポート] を選択します。他の必須フィールドに情報を入力し、[完了としてマーク] を選択して次のアクティビティに移動します。
 - スクワッドを追加する:更新プレイブックアクティビティに関与する 1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、[完了としてマーク] を選択して次のステージに進みます。
10. 機会の評価フェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- 契約レコードの表示:選択した契約の詳細が表示されます。[レコードを開く]を選択して、契約の詳細を確認します。[既読にする]を選択して、次のアクティビティに進みます。
- エンゲージメントの評価:このプレイブックの一部として実行する必要があるアクションを入力し、[送信して続行]を選択して次のアクティビティに進みます。指定したアクションは、アクティビティストリームに作業メモとして表示されます。

11. コミュニケーションフェーズでは、次のアクティビティを実行できます。

- 更新機会の連絡:このアクティビティでは、契約承認者または事業主に契約を更新するためのメール要求を送信できます。サンプルのメールテンプレートが提供されています。必要に応じてこれを変更し、[メール送信]を選択できます。

注:

- このアクティビティでは、アクティビティストリームに作業メモとして表示される内部プレイタスクを作成します。レコードを表示するには、内部プレイタスクリンクを選択します。[メール送信]を選択すると、このタスクのステータスが[クローズ済み]に設定され、[クローズコード] フィールドと [クローズメモ] フィールドが更新されて、メールが送信されたことが示されます。
- [メールをスキップ]を選択すると、内部プレイタスクのステータスが[キャンセル]に設定され、内部プレイタスクがキャンセルされます。
- 機会を作成:このアクティビティでは、契約の新しい機会を作成できます。このアクティビティでは、内部プレイタスクを作成します。次のステージに進むために、必要に応じてタスクの詳細を更新します。[レコードを開く]を選択して、内部プレイタスクを表示します。オポチュニティの詳細を確認し、ステータスを[クローズ済み]または[キャンセル]に更新して、[このアクティビティをクローズして次のステージに進む]を選択します。

12. 機会の追跡フェーズで、契約の詳細を確認します。

必要に応じて [レコードを開く] を選択して変更するか、[既読にする] を選択して次のステージに進みます。

13. [Review & Close] では、次のアクティビティを実行できます。

- 更改の最終結果を連絡する: 最終的な更改結果を説明する詳細を入力し、[送信して続行]を選択して次のアクティビティに進みます。最終的な成果情報は、アクティビティストリームに作業メモとして表示されます。
- レコードをクローズする:ドロップダウンリストから [クローズコード] を選択し、このプレイブックの [クローズメモ] を選択して、[完了としてマーク] を選択します。

14. すべてのアクティビティが完了したら、[閉じる]を選択します。

更新プレイブックのステータスが [クローズ済み] に設定され、[進捗状況] が [完了] に設定されます。

注:

更新プレイブックの作成後にプレイブックをクローズまたはキャンセルすると、保留中のすべてのアクティビティとレーンが自動的にキャンセルされ、プレイブックのステータスが [キャンセル] に設定されます。

Data Context Engine の設定

さまざまなデータソースからデータを収集し、関連するコンテキストテーブルに関連付けるようにデータコンテキストエンジンを構成します。

タスク	説明
データソースの定義	データを収集する PA インジケーター、外部ソース、または計算済みメトリクスのいずれから収集するかを指定します。
コンテキストエンジンマッパーの構成	データソースをエンゲージメント、成果、または製品使用率テーブルに関連付け、データが適用可能なコンテキストテーブルでレコードを指定します。
DCE 可視化の構成	コンテキストと製品の使用パターンに基づいてメトリクスを構成および表示します。

データソースの定義

健全性スコア、製品アダプションスコア、または製品使用率スコアを計算する前に、データの収集元のソースを指定する必要があります。データは、主要なパフォーマンスメトリクスと外部ソースを通じて収集することも、計算することもできます。

データソースを定義するには、次の手順を実行します。

1. `sn_acct_lc.customer_success_agent` ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 **すべて** > **データコンテキストエンジン** > **データソース** > **新規作成**。
3. 以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
名前	データソースの名前を入力します。
ソース	データを収集するソースをリストから選択します。 - PA インジケーター: PA インジケーターを使用してパフォーマンスアナリティクスデータを定期的に収集し、コンテキストエンジンデータテーブルにレコードを作成するには、このオプションを選択します。 - 外部: データの収集元の外部データソースを指定します。このデータを外部ソースから取得する方法を定義するか、Table API を使用してこの情報をコンテキストエンジンデータテーブルに保存する必要があります。 - 計算済み: 既存の基本メトリクスの組み合わせに基づく式を使用してメトリクス値を動的に計算するには、このオプションを選択します。詳細については、「計算済みメトリクスデータソースの定義」を参照してください。 i 注: メトリクスが計算される順序は、最初に評価されるメトリクスを定義する実行順序に基づきます。実行順序は次のように定義されます。 - PA インジケーターおよび外部: 0 (これらのデータソースのメトリクスが最初に計算されます)。 - 計算済みメトリクス: 1 + 最大(親メトリクスに関連付けられた子メトリクスまたは依存メトリクスが最初に計算され、その後親メトリクスが計算されます)。
周期	データを収集する頻度をリストから選択します。

フィールド	説明
	○ 日次 ○ 週次 ○ 月次 ○ 四半期ごと i 注: データソースとして PA インジケータを選択する場合は、PA インジケータの収集頻度以上の頻度を選択する必要があります。たとえば、PA インジケータが週に 1 回データを収集している場合、ここで [週次] よりも低い頻度を選択することはできません。
PA インジケータ	データを収集するメトリクスを選択します。
ブレイクダウン	健全性スコアまたはリスクスコアをグループ化する属性またはカテゴリを選択します。これは、アカウント、製品などです。
ブレイクダウンテーブル	スコアを計算するソーステーブルを選択します。
	i 注: このフィールドは、ソースタイプが [計算済み] の場合にのみ適用されます。詳細については、計算済みメトリクスデータソースの定義 を参照してください。
ターゲットテーブルマッピング	(オプション)[ソースタイプ] が [計算済み] の場合は、オプションで [ターゲットテーブル]、[ターゲットフィールド]、および [ターゲットクエリーフィールド] を指定できます。データ収集後、計算されたスコアは、コンテキストが [ターゲットクエリ] フィールドと一致する一致レコードに書き込まれます。詳細については、「 計算済みメトリクスデータソースの定義 」を参照してください。
測定単位	PA インジケータの測定単位 (分、時間、日、月など) を選択します。
アグリゲート	リストからアグリゲートスコアの計算方法を選択します。 ○ 平均 ○ 合計 ○ 最大 ○ 最小 集計スコアは、PA インジケータの収集頻度とは異なる頻度を選択する場合に便利です。たとえば、PA インジケータの収集頻度が [日次] に設定され、[頻度] が [週次] に設定されているときに、その週の集計スコアを計算するとします。この場合、平均または合計オプションを使用してスコアを計算できます。

4. このデータソースを作成するには、[送信] を選択します。
5. [コンテキスト] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
6. コンテキストページで、このデータソースを適用できるテーブルを選択します。この関係により、Data Content Engine は指定されたテーブルからデータを収集できます。計算するスコアのタイプに応じて、次のようにテーブルを選択します。

- 健全性スコア:エンゲージメントテーブルを選択します。
- 成果:[成果] テーブルを選択します。
- 製品のアダプション:[販売済み製品] テーブルを選択します。
- 製品機能:製品機能使用状況テーブルを選択します。

i 注:

1 つのデータソースに複数のコンテキストテーブルを定義できます。

7. [アクティブ] チェックボックスをオンにし、[送信] をクリックしてデータソースを作成します。データソースを 1 つ以上のコンテキストテーブルに関連付けることができます。
8. 必要に応じてカラーバンドを定義します。詳細については、[カラーバンディングテーブルのセットアップ](#) を参照してください。カラーバンディングは、エンゲージメントホームページの [健全性] タブに表示される健全性メトリクスデータに適用されます。

データソースとコンテキストを設定したら、次のステップはコンテキストエンジンマッパーの構成です。詳細については、[コンテキストエンジンマッパーの構成](#) を参照してください。

計算済みメトリクスデータソースの定義

他のメトリクスに基づく計算式を使用して、動的メトリクスを定義します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_application_admin
- 構成ガイドライン:
 - ブレークダウンテーブルに一致するコンテキストテーブルを少なくとも 1 つ選択してください。
 - 計算済みメトリクスを適切なセグメント構成とデータソースで構成します。ブレークダウンテーブルに一致する各データソースに少なくとも 1 つのアクティブなフィルターを含めます。
 - 計算ごとに 1 つのデータソースを使用して、1 つの製品でスコアが重複しないようにします。同じメトリクスに複数のデータソースが必要な場合は、セグメント条件を相互に排他的にします。

手順

1. 移動先 **すべて > データコンテキストエンジン > データソース > 新規作成**.
2. データソースの名前を入力し、[ソース] ドロップダウンリストから [計算済み] を選択します。
3. [ブレークダウンテーブル] フィールドで、スコアを計算するソーステーブルを選択します。
たとえば、エンゲージメントの健全性スコアを計算している場合は、ここでエンゲージメントテーブルを選択します。製品アダプションスコアを計算する場合は、ここで [販売済み製品] テーブルを選択します。
4. オプション: [ターゲットテーブル] フィールドで、計算されたスコアが書き込まれるテーブルを選択します。
ターゲットテーブルの [ターゲット] フィールド と [クエリ] フィールド を選択します。計算されたスコアは、[クエリ] フィールドで指定されたコンテキストに一致するターゲットテーブルのレコードに書き込まれます。

例:製品アダプションスコアデータソースを次のように構成したとします。

- データソース:製品アダプション
- ターゲットテーブル:製品使用率

- ターゲットフィールド:アダプションスコア
- ターゲットクエリフィールド:販売済み製品

販売済み製品 SP1 の計算済みスコアが 90.0 の場合、製品使用率テーブルでは、すべての SP1 レコードの採用スコアが 90.0 に設定されます。

5. このデータソースを作成するには、[送信] を選択します。
6. [コンテキスト] 関連リストに移動します。
7. コンテキストページで、このデータソースを適用できるテーブルを選択します。

i 注:

1 つのデータソースに複数のコンテキストテーブルを定義できます。少なくとも 1 つのコンテキストテーブルが、新しく作成されたデータソースで定義されたデータソースおよびコンテキストと同じである必要があります。

8. [セグメント] 関連リストに移動します。
9. [New (新規)] を選択します。
10. セグメントの名前を入力し、ランクを指定します。
[ランク] フィールドは、セグメントの優先度を指定するために使用されます。
11. データソースで指定されたブレイクダウンテーブルが表示されます。
12. [フィルター条件の追加] を選択し、いずれかの条件を指定します。
1 つのメトリクスに対して複数の条件ベースのバリエーションを定義できます。
13. [Submit (送信)] を選択します。
14. [セグメント構成] 関連リストに移動し、[新規] を選択します。
各セグメントは、1 つ以上のセグメント構成を持つことができます。セグメント構成は、さまざまなコンテキストでメトリクスデータを取得する方法を定義するために使用されます。
15. セグメント構成ページで、次の詳細を入力します。
 - メトリクス:PA インジケータ、外部メトリクス、または計算済みメトリクスをリストから選択します。

i 注:

親セグメントに既に定義されているメトリクスを選択することはできません。(**詳細情報が必要です**)

- 重み付け:全体的なスコアを計算する際にこのメトリクスに割り当てられる重み付けまたはパーセンテージ。健全性定義に対して 2 つ以上のデータソースを定義する場合、すべてのデータソースの合計重み付けは 100 に等しくなければなりません。たとえば、これらのデータソースでは、次のように重み付けを指定できます。
 - CSAT の日次収集:40
 - 週次ケース:40
 - 1日あたりの感染者数:20人
- ターゲット:次を選択できます。
 - 最大化:ターゲットが高いほど、スコアが高くなります。

CSAT スコア:値が大きいほどスコアが高いことを示します。

- 最小化:ターゲットが低いほど、スコアは高くなります。

P1 ケースの数:ケースが少ないほどパフォーマンスが良いことを示します。

- 方向:データソースに対して複数のデータレコードが返された場合は、集計スコアの計算方法を選択します。
 - 平均
 - 合計

16. [送信] を選択して、このセグメント構成を作成します。

Example:

2 つ以上の製品の製品アダプションスコアを計算するには、データソースを次のように構成します。

- [ブレイクダウンテーブル] フィールドで [販売済み製品] を選択します。
- 販売済み製品 A のセグメントを作成し、次の値を使用してセグメント構成を定義します。
 - セグメント構成 1:メトリクス = NPS、重み付け = 60%
 - セグメント設定 2:メトリクス = クリック数、重み付け = 40%
- 販売済み製品 B のセグメントを作成し、次の値を使用してセグメント構成を定義します。
 - セグメント構成 1:メトリクス = CSAT、重み付け = 50%
 - セグメント設定 2:メトリクス = 所要時間、重み付け = 40%

次のタスク

セグメントとセグメント構成を定義したら、次のステップはコンテキストエンジンマッパーを構成することです。詳細については、「[コンテキストエンジンマッパーの構成](#)」を参照してください。

コンテキストエンジンマッパーの構成

データソースを定義したら、コンテキストエンジンマッパーを使用して、適用可能なコンテキストテーブルでレコードを指定します。

コンテキストエンジンマッパーは、ソースエンティティとそれに対応するコンテキストエンティティとの間のマッピングを確立するフレームワークであり、顧客アカウントからのエンゲージメントの解決など、指定されたソースに基づいてコンテキスト固有のレコードの解決を可能にします。

コンテキストエンジンマッパーを使用して、[データコンテキストエンジン](#)によって収集されたデータの分類に使用するフィールドを決定できます。このマッピングにより、アカウントタイプ、エンゲージメントステータス、販売済み製品などの指定されたブレイクダウンフィールドに基づいてデータが整理および分析されます。

i 注:

次のいずれかの方法を使用して、ソーステーブルとターゲットテーブルをマッピングするようにコンテキストエンジンを設定できます。

- 関連テーブル:マッピングルール関連 テーブル [query_field] = ソーステーブル [source_field] を使用します。Source table内のすべてのレコードで、Source field値が関連テーブルのクエリフィールドと照合されます。
- スクリプト:スクリプトが定義されている場合、テーブルベースのマッピングよりも優先されます。スクリプトはレコードの Source Field と ID をチェックし、解決コンテキストテーブルに基づいて適切なコンテキストを決定します。
- メトリクスベース:マッピングロジックは、メトリクスと測定に使用されるデータソースによって異なる場合があります。より詳細なコンテキスト固有のマッピングに使用できます。

1. `sn_acct_lc.customer_success_agent` ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 `すべて > データコンテキストエンジン > コンテキストエンジンマッパー > 新規作成`。
3. 以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
タイプ	次のいずれかを選択できます。 ○ グローバル: ソーステーブルの各レコードについて、ソースフィールド値がサポート関連テーブルのクエリフィールドと照合されます。一致が見つかった場合、解決コンテキストフィールドからの関連付けられた値がマッピングされたコンテキストレコードとして返されます。 ○ メトリクススペース: このタイプは、特定のデータソースまたは条件に固有のマッピングを有効にするために使用されます。マッピングロジックは、使用するデータソースによって異なる場合があります、フィルタリングと柔軟性が強化されます。
ソーステーブル	データソースをマッピングするソーステーブルを選択します。このテーブルは、[データソース] テーブルの [ブレイクダウン] フィールドで選択された属性に関連しています。たとえば、[ブレイクダウン] フィールドで [アカウント] を選択した場合は、ここで [顧客アカウント] テーブルを選択します。
ソースフィールド	マッピングするデータを含むソーステーブル内の特定のフィールド。
サポート関連テーブル	ソーステーブルとコンテキストテーブルの接続に使用される関連テーブル。
クエリフィールド	サポート関連テーブルのクエリに使用するフィールドを選択するか、ドット連結して、ソーステーブルからコンテキストテーブルにデータをマッピングします。
メトリクスリスト	[タイプ] が [メトリクススペース] の場合は、リストからデータソースを選択します。ここにリストされているデータソースが特定のソースまたはターゲットテーブルに使用される場合、このマッピングはグローバルマッピングよりも優先されます。
解決コンテキストテーブル	解決されたコンテキストレコードが保存されるターゲットテーブル。
解決コンテキストフィールド	マッピングされたデータが保存されるターゲットフィールド。
テーブル条件の解決 (オプション)	フィールドレベルフィルターなどの追加条件を使用して、特定の基準に基づいて解決コンテキストテーブルから結果を絞り込むことができます。
スクリプト	ドット連結を使用してコンテキストテーブルをクエリできない場合は、ソースフィールドを使用し、可能なコンテキストフィールドのアレイを返すスクリプトを定義できます。

i 注:

メトリクススペースのマッパーに対してスクリプトが定義されている場合、スクリプトは以下を上書きします。

- サポート関連テーブル
- テーブル条件の解決

スクリプトは、定義された条件に基づいてコンテキストレコード ID のアレイを返します。

4. [送信] をクリックして、コンテキストマッピングを保存します。

5. 移動先 **すべて > データコンテキストエンジン > データソース**.

6. 以前に作成したデータソースを開き、[公開] をクリックします。

これで、データが定義されたスケジュールに従って収集され、コンテキストエンジンデータレコードが作成され、コンテキストエンジンデータ テーブルに保存されます。

次の例は、さまざまなタイプのマッピングを設定する方法を示しています。

関連テーブル (グローバル)

メトリクスベースのタイプ

スクリプト

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

Type: Global

* Source table: Metric Result [asmt_metric_result]

* Source field: Source

* Resolving context table: Engagement [sn_acct_lc_engagement]

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

```

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

```

Update Delete

DCE 可視化の構成

DCE 可視化オプションを使用して、データソースの構成、ベースラインとターゲットの定義、集計ルールの適用を行います。特定の条件を定義して、表示されるデータをカスタマイズすることもできます。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_application_admin

手順

1. 移動先 すべての > データコンテキストエンジン > インサイト > すべての **DCE** 可視化。
2. **[New]** をクリックします。
3. フォームに次の詳細を入力します。

フィールド	説明
データソース	可視化用のデータを収集するために使用するデータソースを選択します。
解決コンテキスト	可視化を適用するコンテキストテーブルを選択します。アダプションスコアや満足度スコアなどの使用状況データについては、[販売済み製品] テーブルを選択します。
条件	追加の条件を定義して、データの表示方法をカスタマイズします。
ベースライン	このメトリクスの標準値または期待値を指定します。
ターゲット	このメトリクスのターゲットまたは目標を指定します。
アグリゲート	データソースに対して複数のデータレコードが返された場合は、アグリゲートスコアの計算方法を選択します。 ○ 平均 ○ 合計
方向	次を選択できます。

フィールド	説明
	○ 最大化:ターゲットが高いほど、スコアが高くなります。 例:CSAT スコア:値が大きいほどスコアが高いことを示します。 ○ 最小化:ターゲットが低いほど、スコアは高くなります。たとえば、「P1 ケースの数:ケース数が少ないほどパフォーマンスが高いことを示します」などです。

4. [Submit (送信)] を選択します。

5. [DCE Visualizations M2M] 関連リストに移動し、[**New**] をクリックします。

6. リストから **DCE** インサイトアイテム を選択します。

DCE インサイトアイテムは、特定の可視化をレイアウト上の指定された場所にマッピングし、インサイトがユーザーインターフェイス内で適切なコンテキストで表示されるようにします。DCE インサイトアイテムテーブルには、次のフィールドが含まれています。

7. この可視化の [ランク] を指定し、[送信] をクリックします。

[[製品の使用状況とケイパビリティデータを表示する](#)] に移動して、設定されたメトリクスを表示します。

i 注:

[[カラーバンディング](#)] テーブルを使用して、製品の使用状況ページと機能ページに表示されるチャートに表示される色を構成できます。

DCE インサイトテーブル

DCE インサイトは、ユーザーがレコードページでデータを直接表示および操作する方法を拡張するデータコンテキストエンジンの機能であり、次のテーブルが含まれています

DCE 可視化

DCE 可視化を使用すると、ユーザーはデータ ソースを構成し、ベースラインとターゲットを定義し、集計ルールを適用できます。また、条件付きロジックのセットアップもサポートしているため、定義された条件に基づいて顧客固有のデータを表示するなど、特定のシナリオに合わせて可視化を調整できます。この表のすべてのフィールドの詳細については、[DCE 可視化の構成](#) を参照してください。

DCE インサイト

DCE インサイトテーブルは、構成されたすべてのデータ可視化の中央リポジトリです。次のフィールドが含まれています。

- 名前:エンティティの名前。
- エンティティ:可視化アイテムが表示されるテーブル。

DCE インサイトアイテム

各 DCE アイテムは、特定の可視化をレイアウト上の指定された場所にマッピングし、インサイトがユーザーインターフェイス内で適切なコンテキストで表示されるようにします。次のフィールドが含まれています。

- 名前:インサイトアイテムの名前。
- DCE インサイト:DCE インサイトエンティティを参照します。
- 可視化モード:

- 単一:単一のメトリクスにマッピングされている場合。
- 複数:メトリクスのグループにマッピングされている場合。

DCE 可視化 M2M

このテーブルは、DCE 可視化と DCE インサイト アイテムの関係を維持します。次のフィールドが含まれています。

- DCE インサイトアイテム:DCE インサイトアイテムを参照します。
- 可視化:DCE 可視化アイテムを参照します。
- ランク:可視化のランク。

製品機能の作成

製品機能レコードを作成し、1 つ以上の機能使用状況レコードに関連付けます。

このタスクについて

製品機能とは、製品が提供する特定の機能を指します。特定の製品機能のアダプションと使用状況を監視し、製品の機能がどの程度効果的に使用されているかについてのインサイトを得ることができます。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_application_admin
- 製品および機能の使用状況レコードが既に存在している必要があります。「[製品および機能の使用レコード](#)」を参照してください。

手順

1. 移動先 **すべて > 機能と使用状況 > 機能 [新規]** を選択します。
2. フォームで、次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
名前	この機能の名前を入力します。
説明	この機能の説明を入力します。
タイプ	オプションは次のとおりです。 ○ 機能 ○ 機能 ○ テクニカルサービス リストから [機能] を選択します。
カテゴリ	機能が属するカテゴリまたは領域を選択します。

3. **[製品ケイパビリティマップ]** 関連リストに移動します。
4. **新規** を選択して、この機能を製品モデルに関連付けます。
5. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
状況	マップのステータス。 ○ ドラフト ○ 公開 ○ アーカイブ化済み ○ キャンセル済み
製品モデル	機能を関連付ける製品を選択します。
製品機能	製品が関連付けられている機能。
アクティブ	製品のケイパビリティマップが公開されると、このフラグは True に設定されます。
リリース日	この機能のリリース日。
利用可能日	この機能が利用可能になる日付。

6. [ステータス] フィールドで、ステータスを [公開] に設定します。

7. **[Submit (送信)]** を選択します。

エンゲージメントホームページで、製品と機能の使用スコアを表示できます。「[製品の使用状況とケイパビリティデータを表示する](#)」を参照してください。

製品および機能の使用レコード

製品および機能の使用状況レコードは、販売済み製品の構成、機能のマッピング、またはデータコンテキストエンジンで変更が発生すると自動的に作成され、更新されます。

製品およびケイパビリティの使用状況レコードは、次の場合に作成または更新されます。

- [該当する販売済み製品] テーブルでレコードが追加または変更された場合。販売済み製品の製品機能レコードが存在する場合は、対応する機能使用レコードが作成されます。
- 販売済み製品のアダプションスコアが計算されます。販売済み製品の製品使用状況レコードが作成され、[アダプションスコア] フィールドが更新されます。
- 新しいアクティブなレコードが製品機能テーブルに追加されます。機能使用状況レコードが作成され、対応する製品使用状況レコードの [使用中の機能の合計] フィールドが更新されます。

製品使用率テーブル

製品使用状況データは、顧客が製品をどのように操作しているかについてのインサイトを提供します。このテーブルには、次のフィールドが含まれています。

フィールド	説明
会社	販売済み製品に関連付けられているアカウントの名前。
顧客優先度	この製品の顧客優先度。 • 重要 • 高 • 中

フィールド	説明
	• あっただければ幸いです • 不要
事業上の重要度	この製品の事業上の重要度。 • 重要 • 高 • 中 • あっただければ幸いです • 不要
資産	この製品に関連する資産。
販売済み製品	製品使用状況データが計算されている販売済み製品。
インストールベースアイテム	製品使用状況データが計算されるインストールベースアイテム。
アクティベーションステータス	製品が使用中かどうかを示します。
使用計画	この製品の使用計画。 • 計画なし • 計画済み • 有効 • 非アクティブ化済み
子製品の合計	利用可能な子製品の数。
使用中の子製品	既に使用されている子製品。
機能の合計	利用可能な機能の合計数。
使用中の機能	ケイパビリティの数
アダプションスコア	この製品の計算されたアダプションスコア。
認識されたアダプションスコア	この製品の認識アダプションスコア。
幅広い製品スコア	使用中の子製品を子製品の合計数で割った値。
月次アクティブユーザー	月間アクティブユーザーの数。
使用済みライセンス	使用中のライセンスに番号を付けます。
トランザクション	この製品のトランザクション数。

製品機能使用率テーブル

製品機能の使用状況データは、特定の機能がどのように使用されているかについてのインサイトを提供します。このテーブルには、次のフィールドが含まれています。

フィールド	説明
会社	販売済み製品に関連付けられているアカウントの名前。
機能	製品の機能。
資産	このレコードに関連する資産。
販売済み製品	機能使用状況データが計算されている販売済み製品。
インストールベースアイテム	製品機能使用状況データが計算されているインストールベースアイテム。
アクティベーションステータス	機能が使用中かどうかを示します。
使用計画	この機能の使用計画。 • 計画なし • 計画済み • 有効 • 非アクティブ化済み
顧客優先度	この機能に対する顧客の優先度。 • 重要 • 高 • 中 • あっただければ幸いです • 不要
事業上の重要度	この機能のビジネス上の重要度。 • 重要 • 高 • 中 • あっただければ幸いです • 不要
アダプションスコア	この機能に対して計算されたアダプションスコア。

この利用状況データがワークスペースでどのように表示されるかを設定するには、「[DCE 可視化の構成](#)」を参照してください。

エンゲージメントを管理する

エンゲージメントの健全性スコアとリスクスコアを計算するためのメトリクスを設定します。

健全性基準を定義

エンゲージメント健全性定義を使用して、エンゲージメントの健全性スコアを計算するために必要なメトリクスを設定します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent
- データソースとデータコンテキストエンジンのマッピングを設定する必要があります。「[データコンテキストエンジン](#)」を参照してください。

このタスクについて

エンゲージメントの健全性スコアを表示するには、健全性定義をセットアップし、健全性メトリクスを設定する必要があります。健全性定義ごとに、健全性スコアの計算に使用される 1 つ以上のデータソースを追加できます。

手順

1. 移動先 [すべて](#) > [成功構成](#) > [すべての健全性定義](#) > [新規](#).
2. エンゲージメントの [名前]、[ランク]、および [説明] を入力します。
[ランク] フィールドは、健全性定義の優先順位付けに使用されます。
3. この健全性定義をすべてのエンゲージメントに適用する場合は、[グローバル構成] チェックボックスをオンにします。
4. 健全性定義を特定のエンゲージメントに適用する場合は、[定義] セクションにフィルター条件を追加します。
[条件に一致するレコードの数] リンクをクリックすると、条件に一致するすべてのエンゲージメントを表示できます。

i 注:

1 つ以上のエンゲージメントに適用可能な健全性定義は、グローバル健全性定義よりも優先されます。

5. [送信] をクリックして、健全性定義を作成します。
6. 作成した健全性定義を開き、[健全性メトリクスの構成] 関連リストに移動して、[新規] をクリックします。
エンゲージメントの健全性スコアの計算に使用するデータソースを指定できます。
7. 以下の詳細を入力します。

データソース	健全性スコアの計算に使用するデータソースを選択します。
エンゲージメント健全性定義	この健全性メトリクスが構成されているエンゲージメント。
ターゲット	これは、エンゲージメントのターゲットまたは理想的な健全性スコアです。
重み付け	エンゲージメント全体の健全性スコアを計算する際にこのメトリクスにアサインされる重み付けまたはパーセンテージ。健全性定義に対して 2 つ以上のデータソースを定義する場合、すべてのデータソースの重みの合計は 100 に等しくなければなりません。 たとえば、これらのデータソースでは、次のように重み付けを指定できます。 ○ CSAT の日次収集:40 ○ 週次ケース:40 ○ 1日あたりの感染者数:20人
方向	次を選択できます。

	○ 最大化:ターゲットが高いほど、スコアが高くなります。 - 例:CSAT スコア:値が大きいほどスコアが高いことを示します。 ○ 最小化:ターゲットが低いほど、スコアは高くなります。 - たとえば、「P1 ケースの数:ケース数が少ないほどパフォーマンスが高いことを示します」などです。
アグリゲート	データソースに対して複数のデータレコードが返された場合は、アグリゲートスコアの計算方法を選択します。 ○ 平均 ○ 合計

8. [公開] をクリックします。

次のデータ収集時に、健全性スコアが計算され、[エンゲージメント] ページに公開されます。

リスク基準を定義

エンゲージメントリスク定義を使用して、エンゲージメントのリスクシグナルを定義するために必要なメトリクスを構成します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent
- メトリクスベースのリスク定義に対して、データソースとデータコンテキストエンジンのマッピングを設定する必要があります。詳細については、「[データコンテキストエンジン](#)」を参照してください。
- テーブルベースのリスク定義の場合、ソーステーブルをエンゲージメントとするアクティブなコンテキストエンジンマッピングを定義する必要があります。

このタスクについて

エンゲージメントのリスク条件、リスクカテゴリ、およびしきい値は、次の 2 つの方法で定義できます。

メトリクスベースのリスク定義

指定したしきい値に違反した場合にリスクを作成または更新するには、このオプションを使用します。コンテキストエンジンデータレコードは、前回のスケジュール済みジョブが実行された後に生成されます。この場合のコンテキストはエンゲージメントテーブルです。リスク定義で指定されたしきい値に違反すると、リスクが生成されます。

テーブルベースのリスク定義

選択したテーブルの条件に一致するすべてのレコードのリスクを作成または更新するには、このオプションを使用します。スケジュール済みジョブが実行され、基準に一致するアクティブなリスクが存在する場合は、新しいリスク発生レコードが作成されます。ソースレコード + エンゲージメント + カテゴリの組み合わせにアクティブなリスクが存在しない場合、レコードごとに新しいリスクシグナルが生成されます。

カスタマーサクセス (CS) リスクアナライザーのスケジュール済みジョブが実行されると、新しいリスクが自動的に生成されます。

手順

1. 移動先 **すべて > 成功構成 > すべてのリスク定義 > 新規**.
2. 以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
名前	リスク定義の名前を入力します。
カテゴリ	リスク定義のカテゴリを選択します。ここに表示されるリスクカテゴリは、 カスタマーサクセスの選択肢レコードの作成 で定義されています。
タイプ	リスク定義のタイプを選択します。次のいずれかを選択できます。 - メトリクス - テーブル
説明	リスク定義の説明を入力します。
メトリクスベース: このオプションは、リスクしきい値に違反した場合にリスクを作成または更新するために使用されます。メトリクスベースのリスク定義を作成する場合は、メトリクスを選択し、しきい値を定義し、テンプレートを設定し、該当するエンゲージメントのリストを定義する条件を指定します。	
メトリクス	データソーステーブルで構成され、コンテキストエンジンマッパーにマッピングされているメトリクスの定義を選択します。詳細については、 「データコンテキストエンジン」 を参照してください。
しきい値条件	リスク定義のしきい値条件を指定します。このしきい値条件に違反すると、リスクシグナルが生成されます。 たとえば、CSAT の日次収集では、メトリクスしきい値条件は 50 未満に設定されます。値が 50 を下回ると、リスクが生成されます。
しきい値	メトリクスの定義のベースしきい値を指定します。
該当するエンゲージメント	該当するエンゲージメントを選択すると、このリスク定義が [該当するエンゲージメント] リストのエンゲージメントに対して評価されます。
テーブルベース: このオプションは、一致するテーブル内のすべてのレコードと指定された条件のリスクを作成または更新するために使用されます。テーブルベースのリスク定義を作成する場合は、テーブルを選択し、条件を指定し、指定された形式でリスクを生成するためのフィールドと値を使用してテンプレートを設定する必要があります。	
ソーステーブル	リスク定義を作成するソーステーブルを選択します。 注: ソーステーブルとコンテキストテーブルを関連付けるコンテキストマッパーが定義されている必要があります。詳細については、 「データコンテキストエンジン」 を参照してください。 たとえば、契約のリスクシグナルを定義し、ソーステーブルとして契約を選択する場合は、契約からエンゲージメントへの関連付けを含むコンテキストマッピングが定義されている必要があります。
条件	選択したソーステーブルのリスク定義に使用する必要がある条件を指定します。指定された条件を満たすソーステーブルのレコードに対してリスクが生成されます。
テンプレート	[テンプレート] タブをクリックして、リスク定義のフィールドを定義します。必須フィールドは次のとおりです。

フィールド	説明
	○ 簡単な説明 ○ 説明 ○ 報告者

3. [送信] をクリックしてリスク定義を作成します。

4. メトリクススペースの定義のリスクしきい値の上書きを定義する場合は、作成したリスク定義を開き、[リスクしきい値の上書き] 関連リストに移動して [新規] をクリックします。

以下の詳細を入力します。

- エンゲージメントリスク定義:これは、上書き条件を作成するエンゲージメントリスク定義です。
- しきい値:上書きしきい値を指定します。
- [フィルター条件の追加] または [**Or** 節の追加] をクリックして、追加の上書き条件を指定します。
- ランク:この上書き条件のランクを指定します。1 が最高ランクです。エンゲージメントが複数のしきい値の上書きに一致する場合、最高ランクのエンゲージメントが最初に考慮されます。

5. [送信] をクリックして上書き条件を作成します。

6. [公開] をクリックします。

次のスケジュール済みジョブが実行されると、リスクシグナルが生成されます。移動先 データコンテキストエンジン > コンテキストエンジンデータ をクリックして、リスクシグナルが生成された日時を確認します。

Context Engine Data										Data source	Search	Actions on selected rows...	
All + Data source = Daily collection of % achieved incident SLA. or. Data source = Daily collection of NPS										B total Context Engine Data			
Data source		Source table	Source record	Context table	Context record	Value	Start date	End date					
Data source: Daily collection of % achieved incident SLA (4)													
	Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genielfy	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	90	2024-11-16 20:57:27	2024-11-17 20:57:30					
	Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genielfy	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	89	2024-11-17 20:57:27	2024-11-18 20:57:30					
	Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genielfy	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	90	2024-11-18 20:57:27	2024-11-19 20:57:30					
	Daily collection of % achieved incident SLA	core_company	Company: Genielfy	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	87	2024-11-19 20:57:27	2024-11-20 20:57:30					
Data source: Daily collection of NPS (4)													
	Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	28	2024-11-16 20:51:44	2024-11-17 20:51:51					
	Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	27	2024-11-17 20:53:03	2024-11-18 20:53:07					
	Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	25	2024-11-18 20:51:44	2024-11-19 20:51:51					
	Daily collection of NPS	cmdb_model	Product Model: Cloud X Product	Engagement [sn_acct_ic_engagement]	Engagement: AENG00000002	26	2024-11-19 20:51:44	2024-11-20 20:51:51					

サンプルリスク定義

これらはベースシステムで利用可能なサンプルリスク定義であり、要件に基づいて構成できます。

NPS 健全性の低下

これはメトリクススペースのリスク定義であり、NPS スコアが指定されたしきい値を下回るとリスクシグナルを生成します。この場合、NPS メトリクススコアの日次収集が 30 を下回ると、リスクシグナルが生成されます。さらに、特定のエンゲージメントに影響を与える可能性のあるさまざまなしきい値とランキングを持つ上書き条件が定義されています。

Engagement Risk Definition
Drop in NPS Health

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

Metric Based * Template

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

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement Search

Engagement risk definition = Drop in NPS Health

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

1 to 2 of 2

SLA 達成率が 90% 未満

これはメトリクスベースのリスク定義であり、SLA 達成スコアが指定されたしきい値を下回るとリスクシグナルを生成します。この場合、達成されたインシデント SLA の割合メトリクスの日次収集が 90 を下回ると、リスクシグナルが生成されます。特定のエンゲージメントに影響を与える可能性のある異なるしきい値を持つ上書き条件が定義されています。さらに、[該当するエンゲージメント] フィールドでフィルター条件が定義されています。このフィルター条件は、リスクシグナルが生成されるとき、上書き条件とともに適用されます。

Engagement Risk Definition
SLA Achievement is less than 90%

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

Metric Based * Template

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

Update Rerun Risk Check Retire Delete Return to Draft

Risk Threshold Overrides Applicable engagement Search

Engagement risk definition = SLA Achievement is less than 90%

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

1 to 1 of 1

注:

メトリクスベースの定義では、データソースとコンテキストエンジンマッピングを定義する必要があります。詳細については、「[データコンテキストエンジン](#)」を参照してください。

契約に更新日がありません

これはテーブルベースのリスク定義であり、契約更新日が欠落している場合にリスクシグナルを生成します。この場合、ソーステーブルは契約テーブルです。このテーブルはエンゲージメントテーブルにマッピングする必要があります。詳細については、「[コンテキストエンジンマッパーの構成](#)」を参照してください。契約テーブルに更改の開始日と終了日がない場合は、リスクシグナルが生成されます。

カラーバンディングテーブルのセットアップ

カラーバンディングテーブルを使用して、[サクセスランディング] ページと [エンゲージメント] ページでエンゲージメントの健全性スコアを視覚的に表示する方法を設定します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 **すべて** > **成功構成** > **カラーバンディング**.
2. [新規] をクリックして新しいカラーバンディングを作成し、次の詳細を入力します。

フィールド	説明
タイプ	作成するカラーバンディングのタイプを選択します。次のいずれかを選択できます。 ○ グローバル:このタイプを使用して、すべてのエンゲージメントに適用可能なカラーバンディングを作成します。 ○ メトリクススペース:このタイプは、選択したデータソースに関連付けられているすべてのエンゲージメントに適用可能なカラーバンディングを作成するために使用されます。
最小	作成するカラーバンディングに適用する最小値を入力します。
最大	作成するカラーバンディングに適用する最大値を入力します。
データソース	メトリクススペースのタイプの場合は、カラーバンディングを作成するデータソースを選択します。カラーバンディングは、データソースに関連付けられたすべてのエンゲージメントに適用されます。
色	健全性スコアの表示に使用する色フィールドの色を選択します。 たとえば、次のパラメーターを使用してカラーバンディングを作成できます。 ○ 最小:70 ○ 最大:100 ○ カラー:グリーン 緑色は、健全性スコアが 70 ~ 100 の該当するすべてのエンゲージメントに適用されます。
ハイライト表示された色	これは、エンゲージメントの健全性スコアと認識された健全性を強調するために使用される色です。

成功ブループリントテンプレートを作成する

事前定義された成功目標と結果を含む成功ブループリントテンプレートを作成します。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.success_template_owner、sn_acct_lc.success_template_approver
- `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` システムプロパティは **True** に設定する必要があります。

手順

1. テンプレート所有者 (sn_acct_lc.success_template_owner) ロールを持つユーザーとしてログインします。
 2. 移動先 すべて > **Customer Success** > 成功目標テンプレート。
 3. テンプレートの名前とタイトルを入力します。
 4. [製品] ドロップダウンリストで、CMDB モデルリストから、この成功目標が適用される製品を選択します。
 5. [目標フレームワーク] セクションでは、次の操作を実行できます。
 - これをエンゲージメントの必須目標として設定するには、[必須] チェックボックスをオンにします。
 - [ドライバー] フィールドの横にある  アイコンをクリックして、このテンプレートの主要なドライバーを追加します。選択したドライバーは、関連する製品の健全性スコアとリスクスコアの計算に使用されます。
- i 注:**
成功目標が必須としてマークされている場合、関連する製品のエンゲージメントを作成するときに自動的に選択されます。
6. [Save (保存)] をクリックします。
次のステップは、成果テンプレートの作成です。
 7. [成果テンプレート] 関連リストに移動し、[新規] をクリックします。
 8. 結果テンプレートのタイトルと説明を入力します。
 9. [成果の評価 (Outcome Measurement)] セクションでは、以下を指定できます。
 - トラッキング方法:ドロップダウンリストから [メトリクス] または [手動] を選択します。
 - 単位:このアウトカム の測定単位を選択します。
 - 必須:これをエンゲージメントの必須結果として設定するには、[必須] チェックボックスをオンにします。
 10. [**Save** the success outcome template (成功結果テンプレートの保存)] をクリックします。
 - テンプレートが [ドラフト] ステータスの場合は、変更して変更を加えることができます。変更を行った後、[更新] をクリックして変更を更新し、保存します。
 - このプロセスに従って、複数の成果テンプレートを追加できます。
 11. [公開] をクリックして成果テンプレートを公開し、[更新] をクリックします。

- 公開済みステータスの成功テンプレートは変更できません。
- 承認されていない成果テンプレートをキャンセルするには、[キャンセル] をクリックします。関連するすべてのタスクがキャンセルされ、進捗状況が失われることを示すメッセージが表示されます。このテンプレートを使用しない場合は、[はい] をクリックします。

12. すべての成果テンプレートを作成して公開したら、[承認の要求] をクリックします。

Success Objective Template
TEMSOBJ0001018

Number: TEMSOBJ0001018 * Product: Adobe Systems Acrobat X Pro

* Title: Success Objective Template 1

* Description: Success Objective Template 1

State: Draft Created: 2024-11-24 11:23:10

Priority: 1 - Critical Template owner:

Success rate:

Objective Framework

Work Notes

Driver: Cost, Risk Value Mandatory: ☒

Update Cancel Request for approval

Success Outcome Templates

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

注:

- `sn_acct_lc.enableApprovalForSuccessTemplate` プロパティが **True** に設定されている場合のみ、[承認要求] オプションを使用して成功目標を公開できます。
- 成功目標に対して、少なくとも 1 つの成果テンプレートを作成する必要があります。
- 成功目標テンプレートの承認を要求する前に、すべての成果テンプレートを公開する必要があります。

[ステータス] フィールドが [承認待ち] に更新されます。

次のタスク

成功ブループリントテンプレートの承認

成功ブループリントテンプレート要求を承認するには、次の手順を実行します。

1. テンプレート承認者 (sn_acct_lc.success_template_approver) ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 すべて > **Customer Success** > 成功目標テンプレート。
3. [承認待ち] ステータスのテンプレートを開きます。

4. [承認] をクリックしてテンプレートを承認します。ステータスが [承認済み] に更新されます。

テンプレートを承認しない場合は、[キャンセル] または [却下] をクリックしてプロセスをキャンセルできます。キャンセルまたは却下された場合、ステータスは [ドラフト] に更新されます。

5. テンプレートが承認されたら、[公開] をクリックしてテンプレートを公開します。

注:

- 公開されたテンプレートは、それ以上変更できます。
- [廃止] をクリックして、テンプレートを廃止します。廃止されたテンプレートは、エンゲージメントの目標と結果の定義に使用できなくなりました。

成功ブループリントを作成

このオプションを使用して成功ブループリントを作成し、エンゲージメントの成功目標と結果を追加します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

- 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース。
- に移動します **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、エンゲージメントレコードを開きます。
- エンゲージメントページで、[成功ブループリント (**Success Blueprint**)] タブに移動し、[成功ブループリントを作成 (**Create success blueprint**)] をクリックします。
このエンゲージメントで利用可能な成功ブループリントテンプレートのリストが表示されます。デフォルトでは、必須目標は自動的に選択されます。オプションの目標のリストから選択できます。
- リストから製品を選択します。
これは、エンゲージメントの作成時にエンゲージメントに関連付けられた該当する販売済み製品のリストです。
- 選択した製品に基づいて、定義されている目標のリストが表示されます。
 - すべての目標:テンプレートで定義されているすべての成功目標が表示されます。
 - 必須目標:デフォルトでは、すべての必須目標が自動的に選択されます。
 - オプションの目標:このエンゲージメントのオプションの目標を 1 つ以上選択できます。

6. 次のオプションを使用して、表示される目標のリストをフィルタリングすることもできます。

- 検索: タイトルまたは説明を入力して、基準を満たす目標を表示します。
- ドライバー別に表示: ドロップダウンリストからオプションを選択して、選択したドライバーが関連付けられている目標を表示します。

各目標について、主要な推進要因、定義された成果、および関連する製品を確認できます。

7. 目標を選択したら、[次へ] をクリックして続行します。
選択した目標と、各目標に定義された結果を確認できます。

8. このページで、次の必須フィールドに値を入力します。

- 開始日: 結果が有効になる日付を入力します。
- 終了日: 結果が有効になる日付を入力します。
- 目標の所有者: プロバイダー側から目標を担当する個人。
- スポンサー: 目標を担当する外部連絡先。

9. トグルボタンを使用して、オプションの結果を選択または選択解除します。
必須の結果はデフォルトで選択されており、選択を解除することはできません。[結果値を編集] オプションをクリックして、選択した結果の [ベース] と [ターゲット] の値を追加し、[保存] をクリックします。

10. 目標を設定したら、[**Save Objective**] をクリックします。

注:

- 目標を保存した後に [戻る] ボタンをクリックするか、ページを更新すると、すべての変更が失われます。
- 複数の目標を追加する場合は、次の目標に進む前に、各目標の詳細を保存する必要があります。

11. [作成] をクリックして、成功ブループリントを作成します。

新しく作成された成功ブループリントが [成功ブループリント] ページに表示されます。詳細については、「[成功ブループリント](#)」を参照してください。

12. [イニシアチブロードマップを表示] をクリックすると、エンゲージメントの現在の健全性、ステージ、次回更新日などのエンゲージメントの詳細を含む成功イニシアチブロードマップが表示されます。

ロードマップビューでの操作:

- イニシアチブは進捗状況に応じて色分けされ、色の説明はページの下部にあるツールヒントに表示されます。
- イニシアチブは、関連性を高めるために、目標と結果のステータスに従ってグループ化されます。
- アサイン先、優先度、カテゴリ、タスク数、残り日数などのメトリクスがタイムラインに表示されます。



13.  アイコンをクリックして、次のいずれかのオプションを選択します。

- 目標を追加する:成功ブループリントに追加するオプションの目標を選択して追加します。追加する目標を選択し、[次へ] をクリックします。[切り替え] オプションを使用して任意の結果を選択し、その他の必須の詳細を入力して [目標を保存] をクリックし、[作成] をクリックして成果とともに目標を成功ブループリントに追加します。
- 結果を追加:成功ブループリントに追加するオプションの結果を選択します。

14. アイコンをクリックして、成功目標レコードページにドリルダウンします。

成功率の測定

成功スコアと成功率を使用して、プロジェクトまたはエンゲージメント内の成功目標と成果の有効性と完了を測定および追跡します。

成功目標の成功率を計算

成果が完了したら、レコードをクローズしてステータスを更新し、成果テンプレートの値を確認できます。

1. [エンゲージメント] ページの [成功ブループリント] タブに移動します。
2. 目標を選択し、 アイコンをクリックして [成功目標] ページにドリルダウンします。
3. リストから成果を選択し、[編集] をクリックして [成果] ページにドリルダウンします。
4. [State] フィールドを [Closed] に更新します。
5. ドロップダウンリストからクローズコードを選択します。
 - 達成:このオプションを選択した場合は、結果が正常に達成され、成功率が 1 に設定されていることを示します。
 - 欠落:このオプションは、結果が満たされなかったことを示します。成功率は 0 に設定されます。
 - キャンセル:クローズコードが [キャンセル] に設定されている場合、この結果の成功率はスキップされます。
 - 一部達成:結果が部分的に達成された場合、成功率は 0.5 に設定されます
6. [Close notes] に入力し、[**Save**] をクリックします。結果がクローズされたら、[成功目標] ページに戻ります。成果のステータスが [完了] に設定され、価値実現 率が更新されていることがわかります。
7. 選択した目標のすべての成果をクローズするには、次の手順に従います。

注:

目標の成功スコアは、その目標に関連付けられたすべてのクローズ済みおよび部分的にクローズ済みの結果の平均スコアです。成果テンプレートから生成された結果のみがスコアの計算に使用されます。手動で作成された結果は含まれません。

たとえば、目標に次のクローズ状況を持つ 3 つの結果があるとしたします。

- 成果 1:達成
- 成果 2:一部達成
- 結果 3:キャンセル

この場合、成功率は $(1+0.5)/2 = 0.75 \times 100 = 75\%$ として計算されます

成功目標テンプレートの成功率を計算する

成功目標テンプレートの評価は、成功目標テンプレートから作成されたすべての関連目標のスコアの平均です。特定のテンプレートから作成された成功目標の成功率が次の場合:

- 成功目標 1:50%
- 成功目標 2:60%
- 成功目標 3:70%

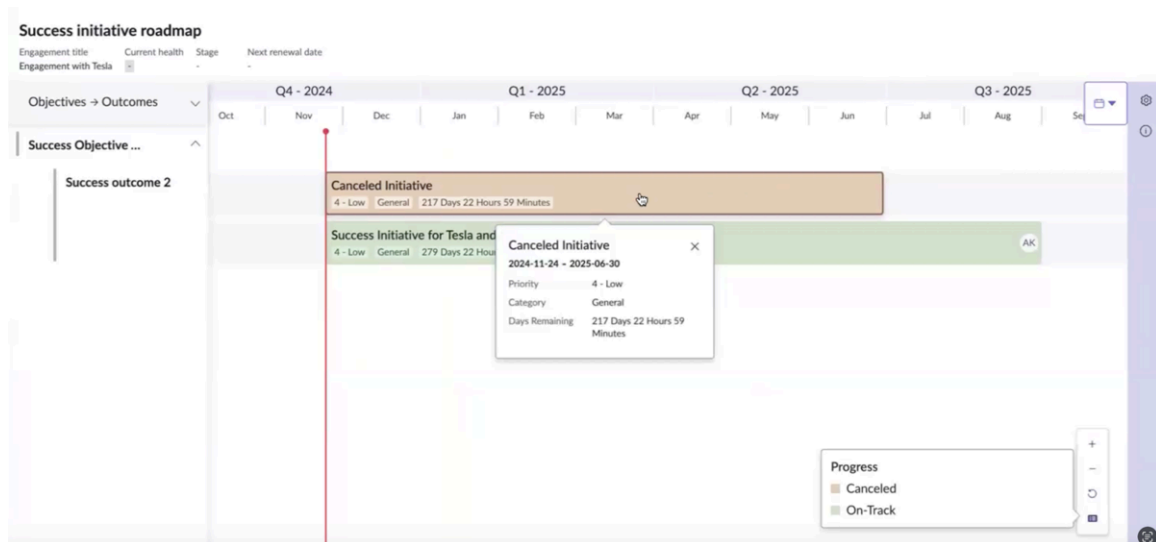
この場合、成功スコアまたは平均は 60% です。

成功イニシアチブロードマップ

成功イニシアチブロードマップには、一定期間の成功イニシアチブのステータスが表示されます。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

1. [エンゲージメント] ページの [成功ブループリント] タブに移動します。
2. [イニシアチブロードマップを表示] オプションをクリックします。期日に基づいて、成功イニシアチブと結果を視覚的に表示できます。



結果のリストが左側のパネルに表示されます。リストから結果を選択すると、それに関連付けられたイニシアチブが表示されます。イニシアチブにカーソルを合わせると、クイックスナップショットを表示できます。ロードマップビューは次のようにカスタマイズできます。

- [進捗状況] オプションをクリックして、表示するイニシアチブのタイプ (キャンセル、オントラック、完了) を選択します。
- [タイムスケールを選択] アイコンをクリックして、年、月、または四半期ごとにロードマップを表示します。
- 歯車アイコンをクリックして、グループ化、色、表示されるメトリクスなどでビューをカスタマイズします。
- イニシアチブを選択すると、サイドパネルにイニシアチブレコードが表示されます。次の操作を実行できます。

- 必要に応じてレコードを変更し、[保存] をクリックします。
 - [コメント] タブをクリックして、コメントを追加します。
 - [添付ファイル] タブをクリックして、このイニシアチブに 1 つ以上の添付ファイルを追加します。
- 必要に応じて変更を行い、[保存] をクリックします。

i 注:

デフォルトでは、10 年間のロードマップを表示できます。この値は、sn_acct_lc.RoadmapTimelineYears.list プロパティで変更できます。

実装レコードを作成する

製品またはサービスを実装するパートナーまたは顧客の進捗状況を追跡します。

始める前に

必要なロー

ル:sn_acct_lc.customer_success_application_admin、sn_acct_lc.agent、sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

- 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
- に移動します **Customer Success** > すべての実装レコード [新規] を選択します。
- フォームで、フィールドに入力します。

フィールド	説明
番号	実装レコードの一意的システム生成番号。
エンゲージメント	追跡されているエンゲージメント。これは必須フィールドです。
アカウント	エンゲージメントに関連付けられたエンタープライズアカウントは自動的に入力されます。
タイプ	リストからエンゲージメントのタイプを選択します。これは必須フィールドです。 - パートナー主導 - 自己主導 - プロフェッショナルサービス
連絡先	この実装の顧客の主要連絡先。
エグゼクティブスポンサー	この実装を担当する顧客スポンサー。
パートナー	パートナー主導の実装の場合は、リストから連絡先名を選択します。
パートナー連絡先	この実装のパートナーのプライマリ連絡先。
認定	パートナーが認定されているかどうかを示します。次を選択できます。 - 認定 - 認定されていません

フィールド	説明
所有者	実装を担当するオーナー。
状況	実装のステータス。次のいずれかを選択できます。 ○ 新規 ○ 進行中 ○ 一時停止 ○ キャンセル済み ○ クローズ済み
進捗状況	実装の現在の進捗状況。次のいずれかを選択できます。 ○ 開始前 ○ オントラック ○ リスクあり ○ 一時停止 ○ 完了 ○ キャンセル済み
実開始日	実装の実際の開始日。
実終了日	実装の実際の終了日。
実績期間	この実装の実際の期間。
計画された期間	この実装の計画期間。
開始予定日	この実装の開始予定日。
終了予定日	この実装の終了予定日。
製品スコープ	実装が追跡されている販売済み製品を選択します。
機能スコープ	実装が追跡されている製品機能を選択します。
スクワッド	実装をサポートするチームメンバーを選択します。
ウォッチリスト	実装レコードの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモリスト	[作業メモ] フィールドの更新を通知するユーザーを選択します。
作業メモ	実装に関連する内部メモを入力します。
クローズ情報	ステータスが [クローズ 済み] または [キャンセル] の場合は、リストからクローズコードを選択します。 ○ 成功 ○ 不成功 ○ キャンセル/無効 [クローズメモ] フィールドに追加情報を入力します。

4. [保存] をクリックして実装レコードを作成します。
レコードが作成されると、エンゲージメントホームページの [関連アイテム] リストの下に実装レコードを表示できます

5. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
6. に移動します **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、エンゲージメントレコードを開きます。
7. エンゲージメントホームページで [関連アイテム] リンクをクリックします。
8. [実装レコード] アイテムを展開すると、エンゲージメントに関連付けられた実装レコードのリストが表示されます。

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**

次の操作を実行できます。

- [作成] をクリックして、新しい実装レコードを作成します。
- [すべて表示] をクリックして、エンゲージメントに関連付けられているすべての実装レコードを表示します。レコードリストが別のページに表示されます。
-  をクリックし、実装レコードを開いて編集します。

Microsoft Dynamics CRM との統合を有効にする

ServiceNow インスタンスを Microsoft Dynamics CRM プラットフォームと統合すると、2 つのプラットフォーム間でシームレスなデータ交換とプロセス同期が可能になります。この統合は、Microsoft Dynamics CRM スポークを介して行われます。

エンゲージメントのライフサイクル中に Microsoft Dynamics CRM プラットフォームの統合を有効にすることで、更新を追跡し、リスクを評価し、更新の機会を作成できます。Microsoft Dynamics CRM 統合は カスタマーサクセス管理 アプリケーションで使用でき、他の CRM プラットフォームと連携するように構成できます。

次のユースケースがサポートされています。

- 更新プレイブックから更新の機会を作成します。
- アカウントに更新日がない場合にリスクレコードからタスクを作成します。
- CRM タスクテーブルに変更が加えられたときに ServiceNow レコードを更新します。

統合を設定するには、次の手順に従います。

注:

統合を設定する前に、推奨アクションアプリケーションを構成する必要があります。詳細については、「[アカウントオンボーディングの推奨アクションの設定](#)」を参照してください。

1. Microsoft Dynamics CRM スポークを設定します。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM Spoke](#)」を参照してください。
2. Microsoft Dynamics CRM プラットフォームでは、次の操作を行う必要があります。
 - 内部プレイタスクに関連付けられたアカウントと同じ名前でアカウントを作成します。

内部プレイタスクから機会を作成する前に、タスクに関連付けられているアカウントをメモしておきます。

リスクシグナルからタスクを作成する前に、次に示すように、リスクと問題のレコードに関連付けられたアカウントをメモします。

Microsoft Dynamics CRM プラットフォームでは、上記の例に示すように、内部プレイタスクに関連付けられた同じアカウント名 (**Genixify**) でアカウントを作成する必要があります。このアカウントは、後でマッピングファイルで設定する必要があります。

- 顧客契約テーブルの通貨に対応する通貨を作成します。通貨を作成するときは、次のように TechOnbConstants スクリプトインクルードに通貨の名前と記号を追加する必要があります。

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

注:

DynamicsCRMMappingConstants スクリプトインクルードを使用してServiceNow Sys ID と Microsoft Dynamics CRM の対応する GUID との間のマッピングを定義します。

サンプルマッピングを次の画像に示します。

The screenshot shows the configuration for a Script Include named `DynamicsCRMMappingConstants`. The configuration fields are as follows:

- Name:** DynamicsCRMMappingConstants
- API Name:** sn_acct_lc_DynamicsCRMMappingConstants
- Client callable:** ☐
- Application:** Account Lifecycle Events
- Caller Access:** -- None --
- Accessible from:** All application scopes
- Active:** ☒
- Description:** Holds constant mappings between ServiceNow Sys IDs and their corresponding GUIDs in Microsoft Dynamics CRM
- Script:**

```
1 var DynamicsCRMMappingConstants = Class.create();
2
3 //Customer Account SysId Mapping with Account in Microsoft Dynamics CRM
4 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_ACCOUNT_DYNAMICS_ACCOUNT = {
5   '116f36df977082100858f6c1153af8b': '14082e22-ea86-ef11-ac21-0022480c59cf'
6 };
7
8 // Currency GUID Mapping for Microsoft Dynamics CRM
9 DynamicsCRMMappingConstants.NOW_CURRENCY_DYNAMICS_GUID = {
10   'CURRENCY_USD': '51302896-e65a-ea11-a812-000d3a30fcff',
11   'CURRENCY_GBP': 'e98249e4-ce9d-ef11-8a6a-000d3a343095',
12   'CURRENCY_EUR': 'a71a1b3f-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
13   'CURRENCY_JPY': '9c8c6e3a-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095',
14   'CURRENCY_CHF': '8c86ca87-d19d-ef11-8a6a-000d3a343095'
15 };
16
17 DynamicsCRMMappingConstants.prototype = {
18   initialize: function() {},
19   type: 'DynamicsCRMMappingConstants'
20 };
```

3. DynamicsCRMTaskUpdateHandlerUtilOOB スクリプトインクルードの `getRiskSysIdFromCRMRequest()` 関数を更新して、入力パラメーターを処理し、関連するリスクシグナルレコードを更新することで、Microsoft Dynamics CRM からのタスク更新を処理します。

[タスク更新イベントを処理 (Process Task Update Event)] デモアクションは、サブフローの一部としてさらに構成して追加できます。サブフローは、サブフローを作成して Microsoft Dynamics CRM スポークのディシジョンテーブル (Dynamics CRM Webhook 決定ポリシー) に追加する必要があります。

4. (オプション)必要に応じて、ServiceNow インスタンスに CRM タスクを作成するための UI アクションを構成できます。
5. AleCRMUtilOOB スクリプトインクルードを使用して、Microsoft Dynamics CRM などの CRM プラットフォームとやり取りします。

の使用 `executeAction` 関数は、CRM プラットフォームで機会やタスクの作成などのアクションを実行します。

```
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.
```

次の例は、Microsoft Dynamics CRM で機会またはタスクを作成する方法を示しています。

- **Microsoft Dynamics CRM** での機会の作成：

```
var aleCRMUtil = new AleCRMUtil();

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

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

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

- **Microsoft Dynamics CRM** でのタスクの作成

```
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));
```

統合をセットアップした後、次の操作を実行できます。

- [Microsoft Dynamics CRM での機会の作成](#)
- [Microsoft Dynamics CRM でのタスクの作成](#)

Microsoft Dynamics CRM での機会の作成

ServiceNowインスタンスから Microsoft Dynamics CRM プラットフォームで更改の機会を作成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

このタスクについて

カスタマーサクセスマネージャーは、契約の有効期限に基づいて更改の機会を作成し、潜在的なリスクを特定できます。

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
2. 移動先 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、エンゲージメントを開きます。

3. **[Impact Initiative を作成]** をクリックします。
4. **[Success Support]** カテゴリを選択し、**[Simple Renewal Play]** カードをクリックします。
5. **[Impact Initiative を作成]** フォームで、**[期日]**、**[アサイン先]**、および **[優先度]** を指定し、**[完了]** をクリックします。
内部プレイが作成されたことを示すメッセージが表示されます。
6. 移動先 **Customer Success** > すべての内部プレイ をクリックし、作成された更新プレイブックを開きます。

7. **[コア情報の入力]** ページで、更改機会を作成する契約を選択し、説明を入力して **[完了としてマーク]** をクリックします。
8. オプション: **[スクワッドの追加]** ページで、1 人以上のスクワッドメンバーを選択し、**[完了としてマーク]** をクリックします。
9. オプション: **[機会の評価]** ステージで、**[契約レコードを表示]** ページの **[既読にする]** をクリックして、次の手順に進みます。
10. オプション: **[エンゲージメントの評価]** ページで、必要なアクションまたは手順を入力し、**[送信して続行]** をクリックして次のステージに進みます。
11. オプション: **[Communicate (通信)]** ステージで、**[Send email (メールを送信)]** をクリックして次のステージに進みます。
12. **[機会を作成]** ページで、**[レコードを開く]** をクリックします。
Microsoft Dynamics CRM の推奨アクションが右側のパネルに表示されます。エンゲージメントに関連付けられたアカウントの詳細と契約情報が表示されます。履歴アイコンをクリックすると、以前に推奨されたアクションのログが表示されます。

Create an opportunity in CRM

[Discuss](#) [Save](#) [Assign to me](#) [Close](#) [Create success play](#)
[Details](#) [Emails](#) [Related Knowledge](#)

Internal Play Task

Number: INTPYTASK0001002 State: New

Account: Genixify Progress: Not Started

Engagement: AENG0000002 Priority: 3 - Moderate

Internal play #: INTPY0001005 Due date: yyyy-MM-dd HH:mm:ss

Squad: Days remaining: 0 Days 0 Hours 0 Minutes 0 Seconds

Assigned to: Short description #: Create an opportunity in CRM

Notes: Watch list: Work notes list:

Compose

Work notes (Private) Email

Enter your Work notes (Private) here

Post Work notes (Private)

Activity

System
Field changes • 2025-01-08 12:34:35

Opened by system

State: New

Impact: 3 - Low

Priority: 3 - Moderate

Recommendations

This item may help you

MS Dynamics 365

This recommended action can be utilized to create a record in the opportunity table present in MS Dynamics 365 with the following details:

Topic: Genixify - Renewal Due on - 2026-12-31
Potential Customer: 8824.3748
Estimated close date: 2026-12-31

[Dismiss](#) [Create](#)

This item may help you

Create opportunity in SOM

This recommendation can be utilized to create a new opportunity within your Sales and Order application.

[Dismiss](#) [Start](#)

13. [作成] をクリックします。

オポチュニティレコードが作成されたことを示すメッセージが表示されます。Microsoft Dynamics CRM プラットフォームにログインして、このレコードを表示できます。

注:

DynamicsCRMMappingConstants スクリプトインクルードでマッピングを定義している場合にのみ、レコードを作成できます。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM との統合を有効にする](#)」を参照してください。マッピングが構成されていない場合、推奨アクションは表示されますが、[作成] オプションは機能しません。

Microsoft Dynamics CRM でのタスクの作成

ServiceNowインスタンスから Microsoft Dynamics CRM プラットフォームでタスクを作成し、ServiceNowインスタンスでタスクの更新を受け取ります。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 **すべて > Customer Success > すべてのリスクと問題**.
2. タスクを作成するリスクレコードを開きます。
3. **[CRM タスクを作成]** オプションを設定した場合は、**[リスクと問題]** ページで確認できます。このオプションの構成の詳細については、[Microsoft Dynamics CRM との統合を有効にする](#) を参照してください。

4. [CRM タスクを作成] をクリックします。

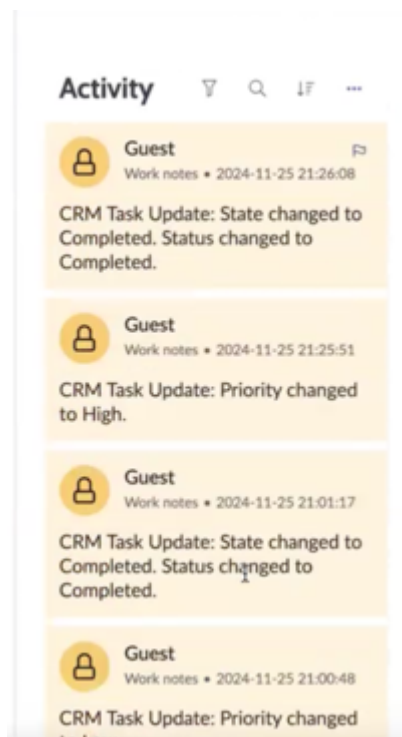
新しいタスクが Microsoft Dynamics CRM プラットフォームに作成されます。リスクレコードに関連付けられたアカウント、エンゲージメント、および契約の詳細が表示されます。

注:

作成されたタスクの [優先度] フィールドまたは [ステータス] フィールドを変更または更新すると、その更新が作業メモとして ServiceNow インスタンスに表示されます。

5. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。

6. 移動先 **Customer Success** > すべてのリスクと問題 をクリックし、リスクレコードを開きます。タスクがどのように更新されたかを示す作業メモを表示できます。



以下を設定している場合は、作業メモが表示されます。

- タスクテーブルで構成されたイベントが発生したときの Microsoft Dynamics CRM の更新メカニズム (Microsoft Dynamics CRM が Microsoft Dynamics スポーク Webhook にアクセスできるようにするため)。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM スポークの設定](#)」を参照してください。
- Microsoft Dynamics CRM スポーク ([Microsoft Dynamics CRM Spoke](#) を参照)。
 - 要件に応じたディシジョンテーブル
 - Webhook (Dynamics Webhook コールバック)
- カスタマーサクセス管理 アプリケーションが Microsoft Dynamics CRM 統合用に構成されています。詳細については、「[Microsoft Dynamics CRM との統合を有効にする](#)」を参照してください。

カスタマーサクセス管理 の使用

共通の目標を達成するための目標、成果、マイルストーン、および計画を定義して追跡します。

i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

アカウントオンボーディング

アカウントオンボーディングソリューションを使用すると、サービスプロバイダーは、迅速なオンボーディングに必要なアクティビティについて、顧客と繰り返し定義、測定、およびコラボレーションを行うことができます。

i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

アカウントオンボーディングランディングページ

オンボーディングケースをリアルタイムで可視化し、オンボーディングタスクを追跡します。

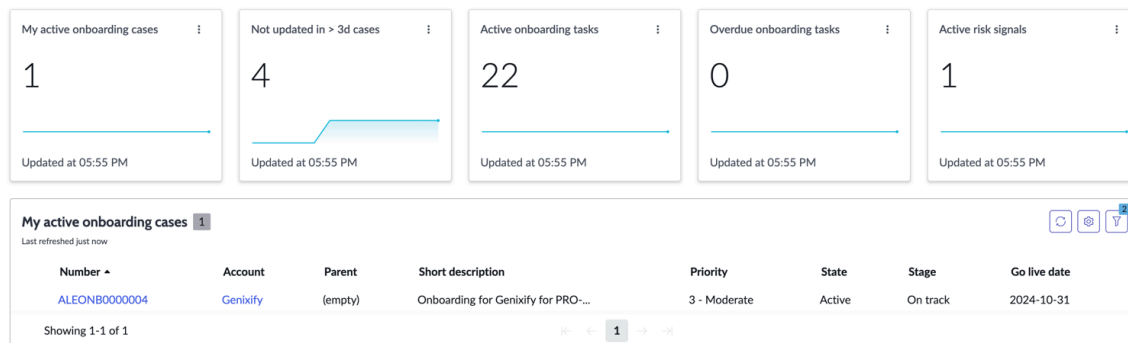
オンボーディングエージェント (sn_acct_lc_agent) は、このページを使用して、オンボーディングケースとタスクをすばやくスキャンして優先順位を付けることができます。リアルタイムデータを含む次のスコアカードが表示されます。

- 自分のアクティブなオンボーディングケース:自分にアサインされているアクティブなオンボーディングケースの数。
- >3 日間更新されていないケース:3 日以上更新されておらず、[クローズ済み] または [キャンセル] ステータスになっていないアクティブなケース。
- アクティブなオンボーディングタスク:[クローズ済み] または [キャンセル] ステータスではないすべてのアクティブなオンボーディングケースにおけるオンボーディングタスクの合計数。
- 期限切れのオンボーディングタスク:現在期限切れで期日を過ぎたケースタスクの数。
- アクティブなリスクシグナル:すべてのアクティブまたは新規のオンボーディングケースに関連付けられたリスクシグナル。

各カードについて、過去 3 か月間の履歴データの傾向も表示されます。

Track your onboarding work

Select each metric to see a detailed list of items



スコアカードをクリックすると、適切なフィルター条件に一致するレコードのリストが表示されます。ケース、タスク、またはリスクシグナルのレコードページにドリルダウンして、追加の詳細を表示できます。

カスタマーサービスポータルでのアカウントオンボーディングケースの表示

カスタマーサービス管理 (CSM)ポータルでカスタマーサクセス管理オンボーディングケースレコードまたはケースタスクレコードを表示します。

始める前に

必要なロール：

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

手順

1. 登録プロセス中に作成した名前とパスワードを使用して、カスタマーサービスポータルにログインします。
詳細については、「[Using the Customer Service Portal](#)」を参照してください。
2. [自分のリスト] を選択して、アカウントのオンボーディングケースとケースタスクを表示します。
ユーザーロールに応じて、次のリストを表示できます。

- すべてのオンボーディングケース
ス:sn_acct_lc_agent、sn_customerservice_customer.admin、および sn_customerservice_customer_manager ロールを持つユーザーが使用できます。アカウントに関連するすべてのオンボーディングケースが [自分のリスト] セクションに表示されます。
- 自分のオンボーディングケース
ス:sn_acct_lc_agent、sn_customerservice_customer.admin、sn_customerservice_customer_manager、および sn_customerservice.customer ロールを持つユーザーが使用できます。
- 自分のオンボーディングケースタスク
ク:sn_acct_lc_agent、sn_customerservice_customer.admin、sn_customerservice_customer_manager、および sn_customerservice.customer ロールを持つユーザーが使用できます。

注:

サービスポータルで何かを検索すると、検索結果は別々の ソース (オンボーディングケースとオンボーディングケースタスク) に表示されます。

3. [すべてのオンボーディングケース] リストを選択します。
選択したアカウントに関連するすべてのオンボーディングケースが表示されます。
4. リストでオンボーディングケースを選択します。

i 注:

ケースおよびケースタスクの [ヘッダー] セクションは設定可能で、必要に応じてフィールドを追加または削除できます。

ケースごとに次の詳細が表示されます。

- アカウント名、本稼働日、本稼働日までの日数、オンボーディングケースのステータスなど、ケースに関する基本情報を提供するヘッダーセクション。
- ケースに関連するすべてのオンボーディングタスク。タスクを選択すると、ステータス、アクティビティ、添付ファイルなどの追加情報が表示されます。
- 左側のセクションには、次の詳細が表示されます。
 - 一般的な手順:簡単な説明と詳細なケースの説明を提供します。[さらに表示] を選択して、ケースに関連するすべての詳細を表示します。
 - 製品情報:アカウントオンボーディングケースプレイブックで *Customer visible* フラグが True に設定されている場合にのみ製品情報を表示します。
 - 共有記事:自分と共有されている記事を表示します。詳細を表示するには、記事のリンクを選択します。

5. リストでオンボーディングケースタスクを選択します。
ケースタスクごとに次の詳細が表示されます。

- ケース番号、親、またはタスクが関連付けられているオンボーディングケース、アカウント名、タスクのステータスなど、ケースタスクに関する情報を提供するヘッダーセクション。
- 左側のセクションには、次の詳細が表示されます。
 - 一般的な手順:簡単な説明と詳細なケースの説明を提供します。[さらに表示] を選択して、ケースに関連するすべての詳細を表示します。
 - 共有記事:自分と共有されている記事を表示します。詳細を表示するには、記事のリンクを選択します。
- ケースタスクに関連するすべてのアクティビティが表示されます。

アカウントオンボーディングで利用可能な推奨アクション

アカウントのオンボーディングプロセス中にベースシステムで使用できる、事前定義された推奨アクションを使用します。

推奨アクションは、次のアカウントオンボーディングタスクで使用できます。

- コンシューマー向け サービスブリッジ をインストールします。
- サービスブリッジ コンシューマーの登録と構成。
- データインポートの推奨アクション。

コンシューマー向けインストールサービスブリッジ

次の推奨事項を利用できます。

- この推奨事項では、サービスブリッジ インストールプロセスについて説明します。手順を表示するには:
 - このタスクのレコードを開きます。
 - [関連ナレッジ] タブをクリックし、リンクをクリックしてナレッジベースの記事を表示します。
- 失敗したセットアップ サービスブリッジ トラブルシューティング:これは、 サービスブリッジの設定中に発生した問題のトラブルシューティングを支援するガイド付きディシジョンツリーです。クエリに回答し、[次へ] をクリックしてトラブルシューティングプロセスを続行します。
 - コンシューマーのオンボーディングで問題が発生していることを示す場合は、[はい] を選択します。
 - ドロップダウンリストに表示されるエラーメッセージを選択します。
 - サービスブリッジのバージョンが 1.0.4 以降かどうかを指定します。[いいえ] を選択すると、トラブルシューティングプロセスは終了し、カスタマーサポートに連絡してサポートを受ける必要があります。[はい] を選択すると、問題のトラブルシューティング方法に関する詳細情報が表示されます。
- [アサイン先] フィールドの推奨事項: [アサイン] をクリックして推奨ユーザーをアサインし、サービスブリッジ インストールタスクの [アサイン先] フィールドに自動入力します。
- 連絡先の推奨事項: [アサイン] をクリックして推奨連絡先をアサインし、 サービスブリッジ インストールタスクの [連絡先] フィールドに自動入力します。

選択内容に応じて、問題を解決する方法の説明が表示されます。ナレッジベース記事をクリックすると、エラーに関する追加情報が表示されます。エラーが解決されたら、[トラブルシューティングの終了] をクリックします。

サービスブリッジ コンシューマーの登録と構成

次の推奨事項を利用できます。

- コンシューマーの登録:この推奨事項では、アカウントのオンボーディングプロセス中にコンシューマーが サービスブリッジ プロバイダーに登録する方法について説明します。
 - [登録の開始] をクリックします。
 - 登録するアカウント名 (コンシューマー) と顧客の連絡先を指定します。
 - コンシューマーの ServiceNow インスタンスの URL を入力します。
 - [登録] をクリックします。コンシューマーレコードが登録テーブルに作成され、登録プロセスが開始されます。登録プロセスは、アカウントのオンボーディングプロセスを中断することなくシームレスに行われます。
- 失敗したセットアップ サービスブリッジ トラブルシューティング:これは、 サービスブリッジの設定中に発生した問題のトラブルシューティングを支援するガイド付きディシジョンツリーです。クエリに回答し、[次へ] をクリックしてトラブルシューティングプロセスを続行します。
 - コンシューマーのオンボーディングで問題が発生していることを示す場合は、[はい] を選択します。
 - ドロップダウンリストに表示されるエラーメッセージを選択します。
 - サービスブリッジのバージョンが 1.0.4 以降かどうかを指定します。[いいえ] を選択すると、トラブルシューティングプロセスは終了し、カスタマーサポートに連絡してサポートを受ける必要があります。[はい] を選択すると、問題のトラブルシューティング方法に関する詳細情報が表示されます。

次の画像は、サービスブリッジ コンシューマーの登録と構成タスクの推奨アクションとトラブルシューティングのヒントを示しています。登録プロセスを開始するには、[登録を開始] をクリックし、ガイド付きフローに従ってコンシューマーを登録します。

- [アサイン先] フィールドの推奨事項: [アサイン] をクリックして推奨ユーザーをアサインし、[サービスブリッジ コンシューマーの登録および構成] タスクの [アサイン先] フィールドに自動入力します。

選択内容に応じて、問題を解決する方法の説明が表示されます。ナレッジベース記事をクリックすると、エラーに関する追加情報が表示されます。エラーが解決されたら、[トラブルシューティングの終了] をクリックします。

データインポートの推奨アクション

データインポートタスクでは、次の推奨アクションを使用できます。

- データインポートタスクガイド: データをインポートして検証する方法を順を追って説明します。
- アサイン先フィールドの推奨事項: [アサイン] をクリックして推奨ユーザーをアサインし、データインポートタスクの [アサイン先] フィールドに自動入力します。
- データインポートエラーのトラブルシューティング: これは、データインポートプロセスのトラブルシューティングに役立つガイド付きディシジョンツリーです。クエリに回答し、[次へ] をクリックしてトラブルシューティングプロセスを続行します。
 - データのインポート中に問題が発生していることを示す場合は、[はい] を選択します。
 - ドロップダウンリストから問題を選択します。

選択内容に応じて、問題を解決する方法の説明が表示されます。エラーが解決されたら、[トラブルシューティングの終了] をクリックします。

アカウントオンボーディングの成功シナリオを作成する

このオプションを使用して、アカウントのオンボーディングジャーニーを正常に完了するためのサクセスプレイを作成します。

始める前に

必要なロール: sn_acct_lc.customer_success_agent

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース.
2. に移動します アカウントオンボーディングケース > すべて.
3. **[New]** をクリックします。
4. [新規アカウントオンボーディングケースの作成 (Create New Account Onboarding Case)] ページで、オンボーディングする顧客アカウントを選択し、[続行] をクリックします。
5. **[Create successful play]** をクリックします。
6. [Category] ドロップダウンフィールドで **[Onboarding]** を選択し、**[Continue]** をクリックします
7. [オンボーディングケース] サブカテゴリを選択し、[新しいオンボーディングジャーニーを開始] アクティビティを選択します。
8. 顧客アカウントを選択し、説明と簡単な説明を入力し、製品を選択して [完了] をクリックします。
Impact Initiative が開始され、このアカウントに対して新しいオンボーディングジャーニーが開始されます。

アカウントオンボーディングケースページの関連アイテムコンポーネント

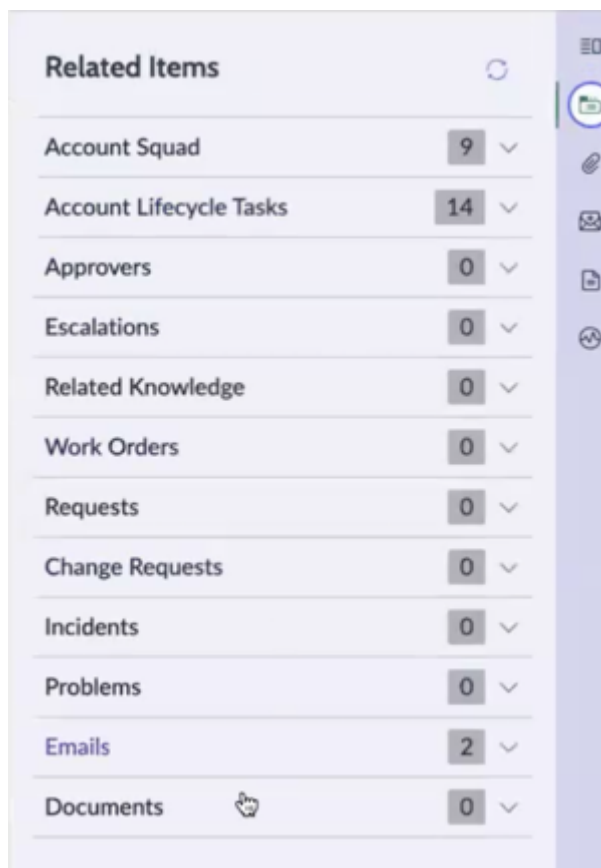
関連アイテムコンポーネントは、アカウントのオンボーディングケースに関連付けられた関連リストアイテムへのアクセスを提供します。

関連アイテムコンポーネントは、拡張可能なアコーディオン形式を使用します。目的のリストを展開して、関連アイテムを表示できます。このコンポーネントには、リスト内のアイテム数を示すアイコンも表示されます。

アカウントスクワッド、オンボーディングタスク、メール、ドキュメント、プロジェクトなど、いくつかの関連アイテムが表示されます。関連アイテムには、次のアクションが含まれます。

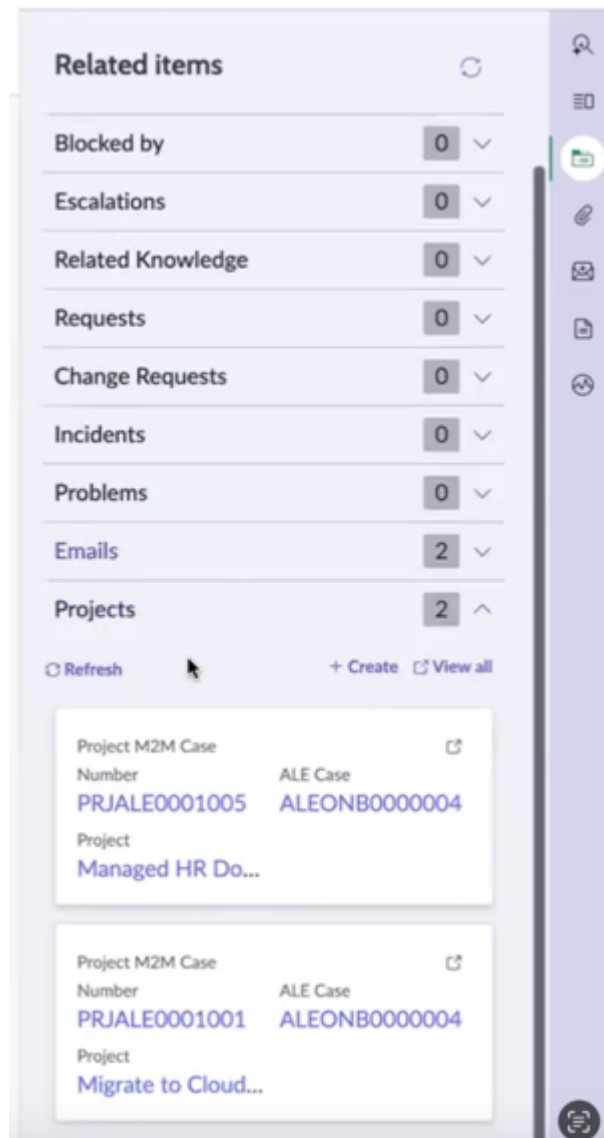
- 作成:新しいアイテムの作成に使用できるサブタブに空白のレコードを開きます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

ドキュメント:この関連アイテムコンポーネントを使用すると、ドキュメントを効率的に作成および管理できます。ドキュメント関連アイテムは、`com.snc.platform_document_management` プラグインをインストールしている場合にのみ表示されます。



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	▼

プロジェクト:戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) により、デジタルトランスフォーメーションを活用して、より多くの顧客価値をより迅速に推進できます。戦略的ポートフォリオ管理 (SPM) がインストールされている場合は、次に示すように、[関連アイテム] リストに [プロジェクト] アイテムが表示されます。



アカウントのオンボーディングケースのプロジェクトを作成すると、ケースはプロジェクトテーブルにマッピングされます。

アカウントオンボーディングナレッジベース

アカウントのオンボーディングに関するナレッジベース記事がいくつか提供されています。

移動先 [すべて](#) > [ナレッジ](#) > [アドミニストレーション](#) > [ナレッジベース](#) をクリックし、[**Customer Success Management**] を選択します。次のナレッジベース記事を利用できます。

- データ検証支援レコードを作成する方法: この記事では、データインポートステージで検証プロセスを自動化するために使用できるデータ検証支援レコードを作成する方法について説明します。
- オンボーディングケースとプレイブックのトリガーを構成する方法: この記事では、アカウントのオンボーディングケースとプレイブックのトリガーを構成する方法について説明します。
- サービスブリッジ for Providers でリモート選択定義を作成する方法: この記事では、プロバイダーとして、コンシューマーがインスタンスから選択データをリアルタイムで取得できるリモート選択フィールドを定義する方法について説明します。
- サービスブリッジ for Providers のリモート カタログでリモート レコード プロデューサーを作成する方法: この記事では、プロバイダーのサービスブリッジアプリケーションでリモート カタログを作成する一環として、リモート レコード プロデューサーを作成する方法について説明します。

- データを同期するリモート タスクを作成する方法: この記事では、異なる ServiceNow インスタンス間でデータを同期するリモート タスクを作成する方法について説明します。
- アクティビティ定義の作成方法: この記事では、アクティビティ定義を作成してアカウント オンボーディング プレイブックに追加するために必要な手順の一覧について説明します。
- カスタマーサクセス管理タスクの関連ナレッジに KB を添付する方法: この記事では、アカウントオンボーディングタスクの [関連ナレッジ] タブにナレッジ記事を自動的に添付する方法について説明します。
- データインポートタスクを完了する方法: この記事では、データインポートタスクを正常に完了する方法についての詳細な手順について説明します。
- カスタマーサクセス管理 PAD アクティビティの概要: この記事では、カスタマーサクセスマネジメントプレイブック内でアクティビティを作成するために使用される 9 つの プレイブック アクティビティ定義の概要について説明します。
- サービスブリッジのインストールとプロバイダーへの登録に関するコンシューマー向けガイド: この記事では、コンシューマーインスタンスでサービスブリッジアプリケーションを構成する方法と、コンシューマーがインスタンスをプロバイダーに登録する方法について説明します。
- カスタマーサクセス管理データインポートタスクの構成方法: この記事では、エージェントがアカウントのオンボーディングに必要な情報を正常に収集してアップロードできるように、カスタマーサクセス管理データインポートタスクを構成するために必要な手順について説明します。

i 注:

すべての顧客がこれらのナレッジベース記事を表示できます。記事へのアクセスを制限する場合は、記事に移動し、[読込不可] フィールドで記事にアクセスできないユーザーロールを選択します。

カスタマーサクセス

組織がカスタマーサクセス (CS) ソリューションを使用して、顧客と連携し、成功事例を実施することでリスクを軽減し、拡張と更新の機会を特定する方法について説明します。

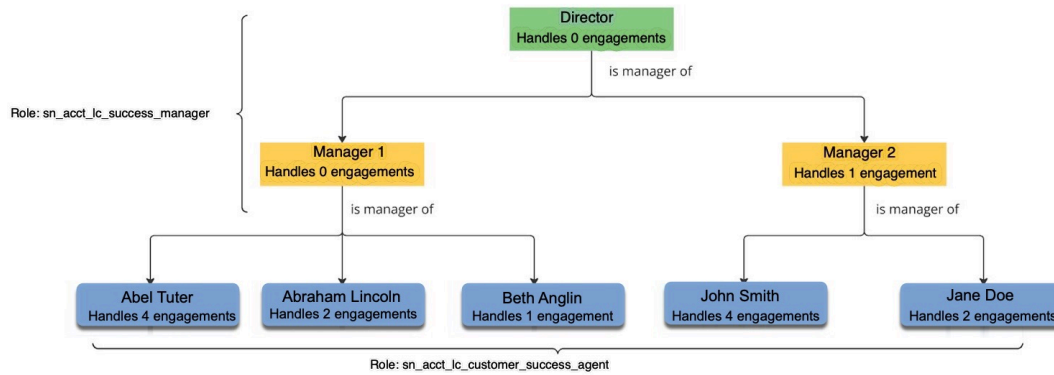
i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

サクセスレポートダッシュボードの概要

サクセスレポートダッシュボードを使用すると、カスタマーサクセスマネージャーは顧客ポートフォリオ全体を監視および管理できます。

カスタマーサクセスマネージャーは、このダッシュボードを使用してエンゲージメントメトリクスを監視し、チームが目標を達成できるようにして、自身の作業負荷を管理できます。カスタマーサクセスマネージャーは、階層内のすべてのエンゲージメントを幅広く把握できます。次の図は、階層内の各メンバーが表示できるエンゲージメントの階層表現を示しています。



この画像からわかるように、

- さまざまなマネージャーやエージェントの直属である カスタマーサクセス **(CS)** ペルソナ担当ディレクター は、以下を含む合計 14 件のエンゲージメントを表示できます。
 - マネージャー 2:1 エンゲージメント
 - Abel Tuter:4 件のエンゲージメント
 - エイブラハム・リンカーン:2回の交戦
 - Beth Anglin:1 エンゲージメント
 - John Smith:4 件のエンゲージメント
 - ジェーン・ドウ:2 件のエンゲージメント
- マネージャー 1 ペルソナを持つカスタマーサクセスマネージャーは、以下を含む合計 7 つのエンゲージメントを表示できます。
 - Abel Tuter:4 件のエンゲージメント
 - エイブラハム・リンカーン:2回の交戦
 - Beth Anglin:1 エンゲージメント
- マネージャー 2 のペルソナを持つカスタマーサクセスマネージャーは、以下を含む合計 7 つのエンゲージメントを表示できます。
 - マネージャー 2:1 エンゲージメント
 - John Smith:4 件のエンゲージメント
 - ジェーン・ドウ:2 件のエンゲージメント

サクセスレポートダッシュボードは、階層内のすべてのエンゲージメントの統一されたビューを提供し、生産性を向上させ、摩擦を軽減し、カスタマーサクセスマネージャーがデータに基づいて効果的に意思決定できるようにします。詳細については、「[サクセスレポートダッシュボード](#)」を参照してください。

サクセスレポートダッシュボード

すべてのエンゲージメントとチームのステータスの概要、リスク指標、オンボーディングとアダプションに関するインサイト、拡張と更新のメトリクスの全体像を把握します。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

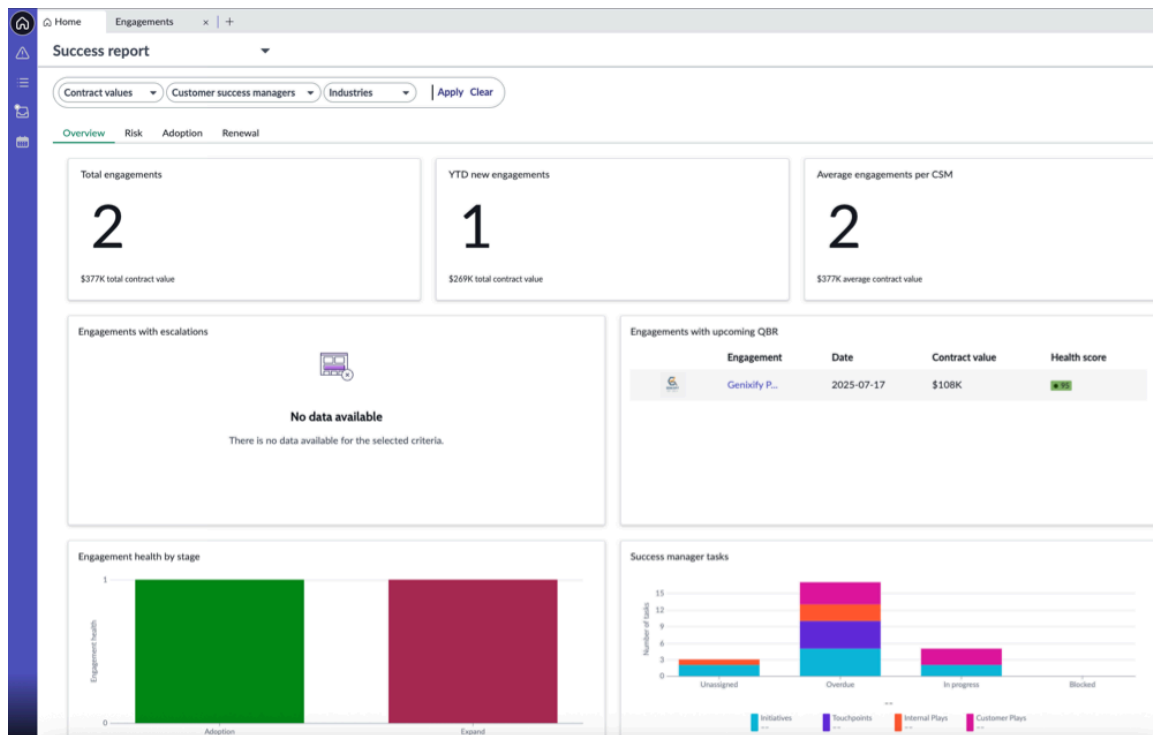
1. `sn_acct_lc.success_manager` および `sn_acct_lc.customer_success_agent` ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックして、成功レポートページを表示します。

i 注:

- サクセスレポートダッシュボードに一覧表示されるエンゲージメントは、ログインユーザーの階層に基づいています。sn_acct_lc.success_managerロールを持つユーザーは、階層内のすべてのカスタマーサクセスマネージャーによって処理されたすべてのエンゲージメントの集計ビューを表示できます。sn_acct_lc.customer_success_agentロールを持つユーザーは、アサインされたすべてのエンゲージメントの集計ビューを表示できます。詳細については、「[サクセスレポートダッシュボードの概要](#)」を参照してください。
- 次のドロップダウンリストからフィルターを選択し、[適用] をクリックして、表示されるエンゲージメントのリストを絞り込みます。
 - 契約の値:ドロップダウンリストから 1 つ以上の契約値を選択します。現地通貨は、システム設定に基づいて自動的に選択されます。契約の値の範囲を設定するには、TechOnbConstants スクリプトインクルードの次のプロパティを変更します。
 - TechOnbConstants.CONTRACT_VALUES_ID
 - TechOnbConstants.CONTRACT_VALUES
 - カスタマーサクセスマネージャー:ここに表示されるユーザーのリストは、ログインしたユーザーのロールに基づいています。
 - カスタマーサクセスエージェント:この場合、ログインしたユーザーのみが表示されます。
 - カスタマーサクセスマネージャー:階層内のすべてのカスタマーサクセスエージェントが表示されます。
 - 業種:表示されるリストは、ログインしているユーザーのカスタマーサクセスマネージャーによって管理されているすべてのエンゲージメントの顧客アカウントに基づいています。

成功レポートページには、次のタブが含まれています。

- **概要:**チームの健全性とエンゲージメントのメトリクスの概要を示します。
- **リスク:**エンゲージメントの健全性に影響を与える可能性のある潜在的な問題を特定します。
- **アダプション:**オンボーディングと製品アダプションに関する顧客の進捗状況の詳細を提供します。
- **更新:**収益成長機会と契約更新に関連する主要なメトリクスを一覧表示します。



概要 (成功レポート)

このタブには、成功ポートフォリオの概要が表示されます。このページのいずれかのセクションをクリックすると、[詳細] ページにドリルダウンできます。これには、次の詳細が含まれます。

- エンゲージメント総数: カスタマーサクセスマネージャーによって管理されているエンゲージメントの合計数。
- YTD 新規エンゲージメント: 今年現在の新規エンゲージメントの数。
- CSM あたりの平均エンゲージメント数: 成功ポートフォリオにおけるカスタマーサクセスマネージャーあたりの平均エンゲージメント数。
- エスカレーションを伴うエンゲージメント: エスカレートされたアカウントとのエンゲージメントのリストを表示します。
- 今後の QBR とのエンゲージメント: 今後の QBR とのエンゲージメントのリストを表示します。
- ステージ別のエンゲージメント健全性: エンゲージメントライフサイクル (オンボーディング、アダプションなど) のステージ別にグループ化されたエンゲージメントを表示します。
- サクセスマネージャーのタスク: サクセスマネージャーが処理したタスクをステータス (進行中、期限切れなど) 別にグループ化して表示します。

リスク

このタブでは、エンゲージメントメトリクスに影響を与える可能性のある潜在的な問題を特定できます。これには、次の詳細が含まれます。

- リスクのある契約額の合計額: すべてのアクティブなリスクシグナルに対して影響を受けた契約の合計額
- 赤、黄色のエンゲージメント: 認識された健全性スコアが赤または黄色のエンゲージメントの数。
- 健康状態が悪いため、期限が間近の更新: 更新期限が近い、健全性スコアが悪いエンゲージメントの数。
- 90 日間タッチポイントがないエンゲージメント: 今後 90 日間に今後のタッチポイントがないエンゲージメント。

- アクティブなリスクシグナル: リスクシグナルの数を表示します。
- 上位 5 つのリスクシグナルインジケータ: 定着率が低い、健康状態が悪いなどの上位のリスクシグナルカテゴリ。
- スコープ別のリスクシグナル: 採用、オンボーディングなど、エンゲージメントのスコアまたはステータス別にグループ化されたリスクシグナル。
- 確率別のリスクシグナル: 高、中、低などの確率でグループ化されたリスクシグナル。

アダプション

このタブには、顧客の現在のアダプションステータスが表示されます。これには、次の詳細が含まれます。

- Go-Live 日が期限切れのエンゲージメント: Go-Live 日が期限切れのエンゲージメント。
- オンボーディングがアクティブであるエンゲージメント: エンゲージメントライフサイクルのオンボーディングステージにあるエンゲージメントのリスト。
- 30 日以内に本番稼働が予定のエンゲージメント: 30 日以内に本番稼働が予定されているすべてのエンゲージメントのリスト。
- 成功目標のないエンゲージメント: 成功目標が定義されていないエンゲージメント。
- 目標達成率が > 80% のエンゲージメント: 成功目標の 80% 以上が完了したエンゲージメントのリスト。
- 成功目標の進捗状況: 新規、オントラック、リスクあり、完了など、ステータス別にグループ化された成功目標。
- アダプションスコアが低い製品のエンゲージメント: アダプションスコアが低い製品のリストと、関連する顧客およびビジネスの優先度。詳細については、「[製品の採用と機能の使用状況](#)」を参照してください。

更改

このタブには、エンゲージメントに関連付けられているすべての契約の更新の詳細が表示されます。これには、次の詳細が含まれます。

- 90 日以内に期限が切れるエンゲージメント: 90 日以内に更新が期限になる契約のあるエンゲージメントのリスト。
- オープンされた更新: ステータスが次の値と等しいすべてのアクティブまたは期限切れの契約のリスト:
 - レビュー中
 - レビュー待ち
 - アクティブおよび延長が承認されました
- 延長契約: 延長が [承認] で、ステータスがアクティブの契約。
- ステージ別の更新: ステージ別にグループ化された更新で、次のいずれかになります。
 - レビュー待ち
 - 承認された更改
 - 却下された更改
 - レビュー中
- 月別の YTD 更新および損失: 更新および却下された契約の月次ブレークダウン (年度累計)。

注:

グラフに X 軸をプロットするために使用される日付は、次のいずれかに基づいています。

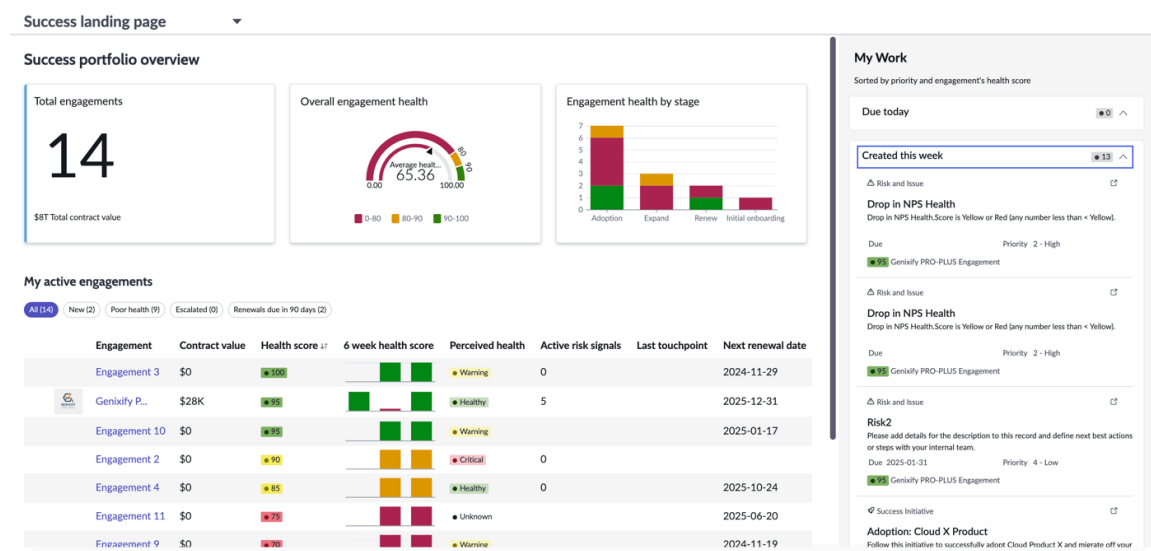
- セールスと注文管理がインストールされている場合、契約ごとに案件が作成されます。タイプが [更改] の機会の場合、契約のステージは [受注で終了] または [失注で終了] に設定され、契約が更新されたかどうかを示します。機会レコードの実際のクローズ日は、X 軸のプロットに使用されます。詳細については、「[Opportunity Management](#)」を参照してください。
- 契約テーブルの [更改の確定日] フィールドで指定された日付。[勝った更新] と [失った更新] の棒グラフには、更新が承認または却下された月が表示されます。
- 失われた契約のあるエンゲージメント: 却下されたか更新されていない契約のあるエンゲージメントのリスト。
- YTD 月別合計契約額: 合計契約額の月次ブレイクダウン、年度累計。

成功ポートフォリオダッシュボード

エンゲージメント、アカウントステータス、エスカレーション、リスクなど、成功ポートフォリオの全体像を把握します。

sn_acct_lc.customer_success_agent ロールを持つユーザーとしてログインし、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、成功ランディングページを表示します。このページには、成功ポートフォリオの概要が表示されます。リアルタイムデータを含む次のスコアカードが表示されます。

- 合計エンゲージメント: 関連付けられているエンゲージメントの合計数。インクをクリックして、すべてのエンゲージメントのリストにドリルダウンします。
- エンゲージメント全体の健全性: すべてのアクティブなエンゲージメントの平均健全性。
- ステージ別のエンゲージメント健全性: エンゲージメントステージ別に分類されたすべてのエンゲージメントのグラフィカル表現。棒グラフをクリックすると、特定のステージにあるエンゲージメントのリストにドリルダウンできます。



i 注:

[エンゲージメントの健全性全般] カードと [ステージ別エンゲージメントの健全性] カードに表示される色は、カラーバンディングテーブルで定義されたグローバルカラーバンディングに基づいています。詳細については、「[カラーバンディングテーブルのセットアップ](#)」を参照してください。

[自分のアクティブなエンゲージメント] セクションでは、次の情報を表示できます。

- すべてのアクティブなエンゲージメントのリスト。このリストをフィルタリングして、次のような特定の基準を満たすエンゲージメントを表示できます。
 - 新規
 - 体調不良
 - エスカレーション済み
 - 90 日後に更新期限が来ます
- エンゲージメントごとに、次の詳細を表示できます。
 - 契約の値
 - 健全性スコア
 - 6 週間の健全性スコア
 - 認識された健全性
 - アクティブなリスクシグナル
 - 前回のタッチポイント
 - 次の更新日

i 注:

各エンゲージメントに表示される健全性スコアで使用される色は、カラーバンディングテーブルで定義されたメトリクススペースのカラーバンディングから導出されます。詳細については、「[カラーバンディングテーブルのセットアップ](#)」を参照してください。

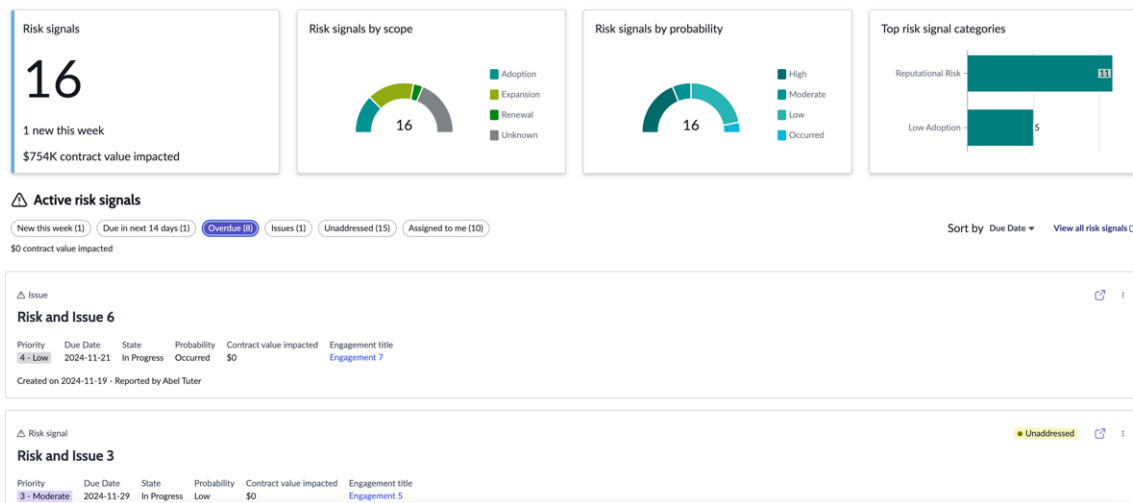
エンゲージメントをクリックして、詳細レコードページにドリルダウンします。

リスクポートフォリオダッシュボード

関連付けられているすべてのエンゲージメントのすべてのアクティブなリスク、上位のリスクカテゴリ、およびリスクスコアの全体像を把握します。

sn_acct_lc.customer_success_agent ロールを持つユーザーとしてログインし、次の場所に移動します。ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[アクティブなリスクシグナル] アイコンをクリックして、[アクティブなリスクポートフォリオの概要] ページを表示します。

Active risk portfolio overview



次のスコアカードが表示されます。

- リスクシグナル: アクティブなリスクシグナルと影響を受ける契約値の合計数。リンクをクリックして、すべてのリスクシグナルのリストにドリルダウンします。
- スコープ別のリスクシグナル: 採用、オンボーディングなど、エンゲージメントのスコープまたはステータス別に分類されたアクティブなリスクシグナル。
- 確率別のリスクシグナル: 高、中、低の確率でグループ化されたアクティブなリスクシグナル。
- 上位のリスクシグナルカテゴリ: カスタマーサクセス選択肢レコードで定義されたリスクタイプに基づく、アクティブな上位のリスクシグナルカテゴリ。

次の操作を実行できます。

- グラフにカーソルを合わせると、スコープ、確率、およびカテゴリ別のリスクの数と割合が表示されます。
- チャート内の特定のカテゴリをクリックすると、そのカテゴリ内のすべてのリスクのリストビューにドリルダウンできます。
- チャートをクリックすると、合計リスクのリストにドリルダウンできます。
- [すべてのリスクシグナルを表示] をクリックして、すべてのリスクシグナルのリストにドリルダウンします。



- アイコンをクリックして、リスクシグナルを手動で作成します。「[リスクシグナルを作成](#)」を参照してください。

アクティブなリスクシグナルのリストが表示されます。このリストは、[期日]、[優先度]、[可能性]、または[作成日]でソートできます。[すべてのリスクシグナルを表示]をクリックして、[すべてのリスクシグナル] ページを表示します。

[アクティブなリスクシグナル] セクションでは、次の情報を表示できます。

- すべてのアクティブなリスクシグナルのリスト。このリストをフィルタリングして、次のような特定の基準を満たすリスクシグナルを表示できます。
 - 今週の新規
 - 14 日以内に期限
 - 期限切れ
 - 問題

○ 未対応

○ 自分にアサイン済み

これらの各カテゴリの合計契約額が表示されます。選択した基準に一致する各リスクシグナルについて、影響を受ける契約値を確認することもできます。

• リスクシグナルごとに、次の詳細を表示できます。

○ 優先度

○ 出産予定日

○ 状況

○ 確率

○ 契約値に影響があります

○ エンゲージメントタイトル

アイコンをクリックして、Impact Initiative を手動で作成します。

アイコンをクリックして、詳細レコードページにドリルダウンします。

[リスクと問題] ページ

このページには、リスク発生件数、しきい値、リスクソリューションなど、リスクシグナルに関する詳細情報が表示されます。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

1. **sn_acct_lc.customer_success_agent** ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 **Customer Success** > すべてのリスクと問題 をクリックし、[番号 列] をクリックしてレコードを開きます。リスクレポートフォリオダッシュボードからこのページに移動することもできます。

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

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

Genixify PRO-PLUS Engagement

Contract value
\$9K

Go live date
2024-10-31

Last active touchpoint
2024-05-10

Health 🟡

Stage
Adoption

Next renewal date
2025-12-31

Account
Genixify

Risk occurrence 3

Last refreshed 8m ago

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

Showing 1-3 of 3

Risk signal details

Due date
No data

Priority
2 - High

Risk or issue
Risk

Assigned to
No data

Category
[Reputational Risk](#)

Created
2025-01-08 04:00:03

Tracking method
Automated

Probability
High

Reported by
[System Administrator](#)

State
Open

Engagement risk definition
[Drop in NPS Health](#)

Scope
Adoption

Risk solutions 0

Last refreshed 8m ago

Risk signal and issue ▽

Solution table

Solution record

No records to display.

次の詳細を表示できます。

- エンゲージメントの詳細:このセクションには、リスクシグナルが生成されたエンゲージメントの詳細が表示されます。これには、契約値、ステージ、次回更改日、健全性などが含まれます。
- リスクシグナルの詳細:確率、追跡方法、カテゴリなどを含むリスクシグナルの詳細。詳細については、「[リスクシグナルを作成](#)」を参照してください。
- リスク発生件数:スケジュール済みジョブに基づくリスク発生のリスト。これには、スケジュール済みジョブが実行された開始日と終了日、現在の値、しきい値、およびギャップが含まれます。リンクをクリックして、[リスク発生] ページにドリルダウンします。

次のオプションが使用可能です。

- ディスカッション: [ディスカッション] をクリックして、このリスクシグナルに関するサイドバー ディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションを開始] をクリックします。レコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] をクリックし、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する:「」を参照してください。 [Impact Initiative を作成する](#)
- エクスポート:[エクスポート] をクリックして、リスク発生またはソリューションを Excel ファイルにエクスポートします。

リスクシグナルからソリューションへの関係を定義

このオプションを使用して、リスクシグナルを内部プレイまたは成功ケースに関連付けます。

始める前に

- 必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_agent
- リスクシグナル、内部プレイ、および成功ケースが定義されている必要があります。

手順

1. [すべて] メニューに移動し、「sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship.list」と入力します。
2. [リスクシグナルからソリューションへの関係] ページで [新規] を選択します。
3. フォームで、フィールドに入力します。

成功ケースフォーム

フィールド	説明
番号	レコードに対する一意のシステム生成番号。
ソリューションテーブル	ここで選択したソリューションは、リスクシグナルに関連付けられています。次のいずれかを選択します。 ○ 内部プレイ ○ 内部プレイタスク ○ 成功ケース ○ 成功ケースタスク
ソリューションレコード	選択したソリューションに基づいて、関係を定義する内部プレイまたは成功ケースを選択します。
リスクシグナルと問題	ソリューションが関連付けられているリスクシグナルを選択します。

4. [送信] を選択して、リスクシグナルからソリューションへの関係を作成します。
これにより、リスクを追跡し、リスクに対処するために提案されたソリューションを表示できます。

エンゲージメントホームページ

このページには、内部および外部のステークホルダー、今後のタッチポイント、イニシアチブ、詳細計画など、エンゲージメントの詳細情報が表示されます。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

1. `sn_acct_lc.customer_success_agent` ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、[番号 列] を選択してエンゲージメントレコードを開きます。[成功ポートフォリオダッシュボード](#)からこのページに移動することもできます。

次のオプションが使用可能です。

- ディスカッション:[ディスカッション] を選択して、このエンゲージメントに関するサイドバー ディスカッションを開始します。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションの開始] を選択します。このエンゲージメントのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] を選択し、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- 健全性をリフレッシュ:このエンゲージメントの健全性スコアを更新するには、このオプションを選択します。
- Impact Initiative を作成する:「」を参照してください。 [Impact Initiative を作成する](#)
- 内部プレイ: [内部プレイブックを作成する](#)を参照してください。
- リスクシグナル: [リスクシグナルを作成](#)を参照してください。
- 成功ケース:「 [カスタマープレイの作成](#)」を参照してください。
- タッチポイント:「 [タッチポイントを作成](#)」を参照してください。

エンゲージメントレコードページには、次のタブが含まれています。

- 概要
- 健康
- 成功ブループリント
- 製品アダプション
- 更新と拡張
- エンゲージメント階層

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

Overview Health Success blueprint Product adoption Renewal and expansion Engagement hierarchy

Genixify
 Title: Genixify PRO-PLUS Engagement
 Contract value: £744,094.8958
 Stage: Adoption
 Initial go-live date: 2024-10-31
 Renewal date: 2025-12-31
 Account: Genixify

Upcoming touchpoints
 No upcoming touchpoints
 There are no upcoming touchpoints

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

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

Showing 1-5 of 6

Work items
 New Blocked Overdue Paused Unassigned Due soon In progress View All Sort by Priority

概要 (エンゲージメント)

このタブには、エンゲージメントの概要が表示されます。これには、次の詳細が含まれます。

- **ヘッダー:**ヘッダーセクションには、過去 6 週間のエンゲージメントの健全性スコアと最後のアクティブなタッチポイントが表示されます。
- **エンゲージメントの詳細:**契約値、エンゲージメントステージ、本稼働日、関連付けられているアカウント、および更新日が表示されます。[編集] アイコンを選択してエンゲージメントの詳細を変更し、[保存] を選択します。
- **顧客チーム:**このエンゲージメントに指定した主要な顧客連絡先が表示されます。この情報は、[該当する顧客チーム] の [関連アイテム] セクションにも表示されます。
- **スクワッド:**エンゲージメントに関連付けられたスクワッドメンバーを表示します。
- **アカウントチーム:**アカウントを処理するチームメンバー。この情報は、[該当するアカウントチーム] の下の [関連アイテム] セクションにも表示されます。
- **今後のタッチポイント:**このエンゲージメントの今後のタッチポイントを表示します。リンクを選択して、タッチポイントレコードページにドリルダウンします。
- **リスクシグナルと問題:**新規、期限切れ、高優先度、または未対応のリスクまたは問題を表示します。
- **作業アイテム:**このセクションには、このエンゲージメントに関連付けられたアクティビティとタスクが表示されます。リストは、[優先度] または [期日] でソートできます。[ビュー] ドロップダウンリストから次のいずれかのフィルターを選択すると、すべての作業アイテムを表示することも、特定のカテゴリに属するアイテムを表示することもできます。
 - 内部プレイ
 - 内部プレイタスク
 - 成功ケース
 - 成功イニシアチブ
 - 成功タスク

このリストをさらにフィルター処理するには、[新規] や [ブロック済み] などの作業項目フィルターのいずれかを選択して、リスト内の特定の項目を表示します。

健全性

このタブでは、現在の健全性スコアと過去 12 週間にわたるエンゲージメントの健全性を確認できます。これは、注意が必要なギャップや問題を特定するのに役立ちます。[健全性をリフレッシュ] を選択して、更新された健全性スコアを表示します。

Health

Identify areas needing attention and take proactive steps to improve customer satisfaction and engagement



[インジケーター] セクションには、このエンゲージメントの健全性スコアの計算に使用されるメトリクスが表示されます。「健全性基準を定義」を参照してください。メトリクスごとに、目標スコア、重み付け、ギャップの割合を入力します。[ソート基準] オプションを選択して、スコア、重み付け、ギャップにリストされているメトリクスをソートします。

成功ブループリント

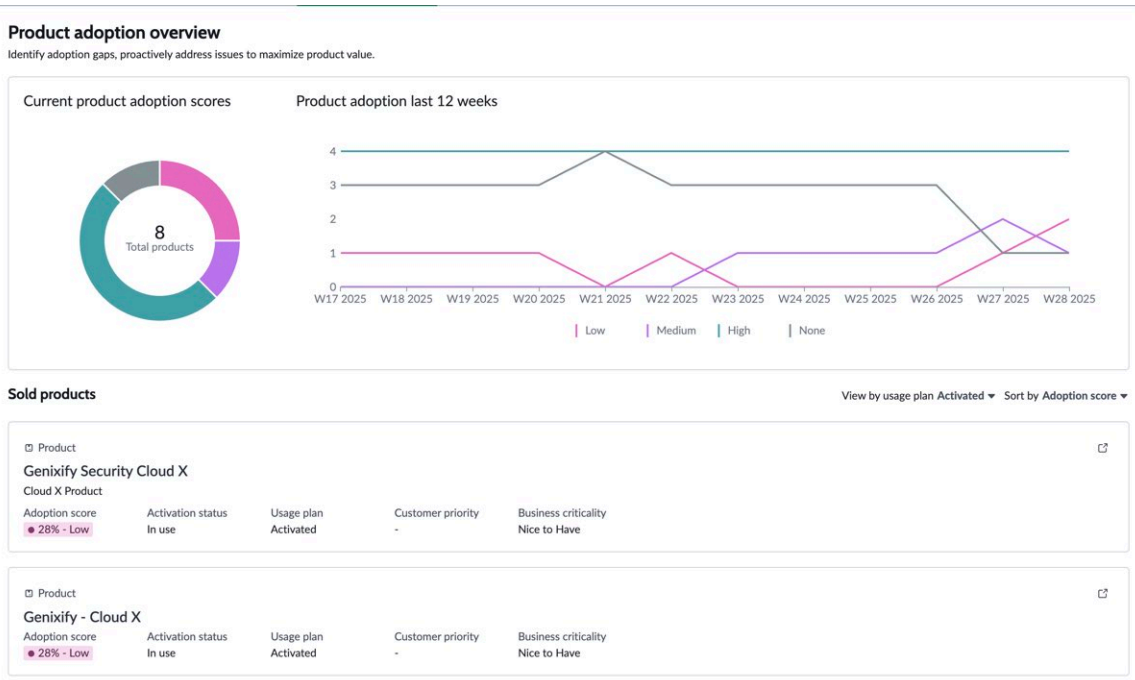
このタブでは、このエンゲージメントに関連付けられた成功目標を表示できます。期日、開始日、主要連絡先、アサイン先、製品など、各成功目標の概要を表示できます。成功ブループリントが定義されていない場合は、[成功ブループリントを作成]を選択します。成功ブループリントを作成する手順については、[成功ブループリントを作成](#)を参照してください。次の操作を実行できます。

- ソート基準: 目標の期日でリストをソートできます。
- ステータス別に表示: ドロップダウンリストからいずれかのステータスを選択します。次のいずれかを選択できます。
 - すべて
 - 進行中
 - 一時停止
 - クローズ済み
 - 新規
 - キャンセル済み
-  アイコンを選択して、[成功目標レコードページ](#)にドリルダウンします。
- イニシアチブロードマップを表示: このリンクを選択すると、成功イニシアチブロードマップが表示されます。このロードマップには、エンゲージメントの現在の健全性、ステージ、次の更新日などのエンゲージメントの詳細が表示されます。

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. 12					
Due Date	Start date	Key contact	Assigned to	Products	
2024-10-31 05:24:31	2024-05-03 05:24:28	Jason Ouchaleli	David Luo	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. 12					
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. 12					
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					

製品アダプション

このタブでは、このエンゲージメントに関連付けられている該当するすべての販売済み製品の製品アダプションスコアを表示できます。アダプションスコアは、販売済み製品に対して設定された計算済みメトリクスを使用して決定されます。詳細については、「[計算済みメトリクスデータソースの定義](#)」を参照してください。



次の詳細が含まれます。

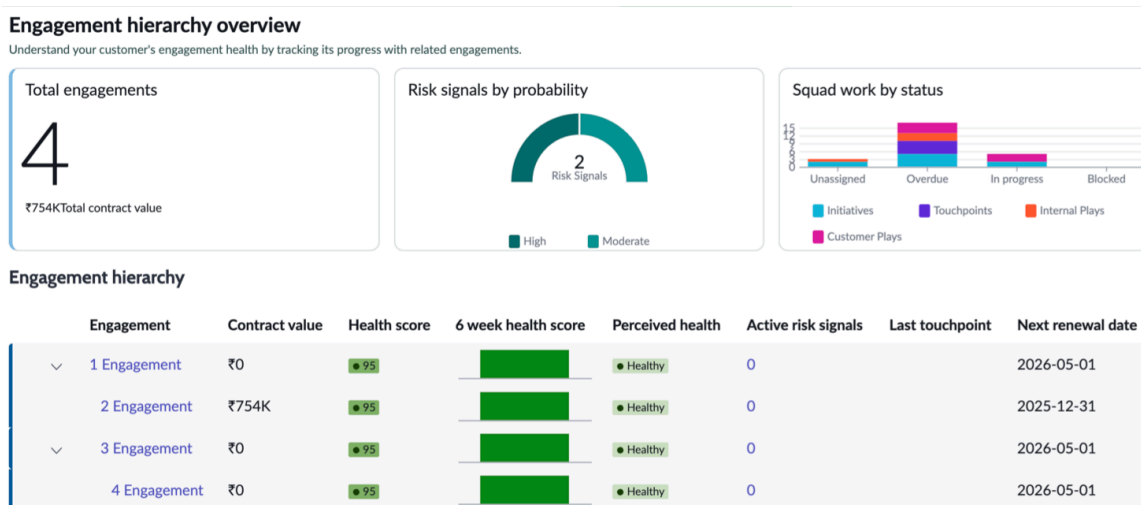
- このグラフには、過去 12 週間の製品アダプションスコアが週別に表示されます。データポイントにカーソルを合わせると、特定の週の各アダプションカテゴリ (低、中、高、なし) 内で販売された製品の数量を表示できます。
- 円グラフは、今日の日付時点での現在のアダプションスコア分布のスナップショットを示しています。[Total products] を選択してドリルダウンし、[Product Usage] リストを表示します。特定の製品使用レコードにドリルダウンできます。
- このエンゲージメントに関連付けられている販売済み製品のリストが表示されます。🔗 を選択して、[製品の使用状況](#) レコードページにドリルダウンします。
 - 表示方法 (View by): 次の方法でリストをフィルタリングできます。
 - すべて
 - 有効
 - 計画済み
 - 計画なし
 - 非アクティブ化済み
 - ソート基準: リストは次のようにソートできます。
 - 顧客優先度
 - アダプションスコア
 - 事業上の重要度
 - アクティベーションステータス

更新と拡張

このタブでは、このエンゲージメントに関連付けられているすべてのアクティブな契約のリストを表示できます。各契約の詳細の概要を表示し、リンクを選択して [契約] ページにドリルダウンできます。



エンゲージメント階層



このタブには、お客様のエンゲージメント健全性の概要が表示されます。このタブは、デフォルトでは表示されない条件付きタブです。このタブを表示するには、関連エンゲージメントで 1 つの子エンゲージメントが利用可能である必要があります。これには、次の詳細が含まれます。

- エンゲージメント総数: アカウントに関連するエンゲージメントの合計数と契約額の合計を表示します。
- 確率別のリスクシグナル: このアカウントに関連付けられたリスクを表示します。
- ステータス別のスクワッド作業 (Squad work by status): このアカウントに関連するチームの作業ステータスを表示します。
- エンゲージメント階層: このアカウントのアクティブなエンゲージメントを表示します。エンゲージメントで、親と子の関係を表示します。

サイクルを形成する階層は、有効な階層ではありません。

顧客タイムライン

顧客タイムラインは、エンゲージメントレコードのすべての関連アクティビティを追跡して表示します。アプリケーションをサポートするために、23 個のアクティビティがエンゲージメントレコードですぐに利用可能です。

エンゲージメントレコードのアクティビティを設定するには、「[Configure activity types for the Customer History view](#)」を参照してください。

コンテキストサイドパネルコンポーネント

コンテキストサイドパネルコンポーネントには、エージェントが顧客の問題を調査して解決するために使用できるさまざまなツールが含まれています。エンゲージメントレコードページのコンテキストサイドパネルには、次のタブが含まれています。

コンテキストサイドパネルのエンゲージメントレコードページのタブ

タブ	説明
推奨アクション	[推奨アクション] タブには AI 検索 機能が含まれています。エージェントは AI 検索を使用して、顧客の問題に関連するリソースまたは解決策を検索できます。 検索機能では、ケースの簡単な説明のテキストに基づいて、検索結果の最初のセットが表示されます。この最初の結果セットには、ナレッジ記事が含まれます。エージェントは、別の検索キーワードを入力して検索を繰り返すこともできます。 検索結果のリストから、エージェントは次のことを実行できます。 - ソースを選択して、そのタイプの検索結果を表示します。 - 検索結果のリストをフィルタリングします。 - 検索結果のリストを並び替えます。 - レコードサブタブで検索結果を全画面表示で開きます。 - 次のアクションを実行します。 - 記事を表示して添付 - 記事の全画面表示、記事のフラグ設定、役に立つまたは役に立たない記事のマークなど、その他のアクションを実行します。 [アクション履歴] アイコンを選択して、成功したアクションを表示します。 詳細については、「Use AI search in Recommended Actions to resolve cases」を参照してください。

コンテキストサイドパネルのエンゲージメントレコードページのタブ (続く)

タブ	説明
	i 注: コンテキストサイドパネルで推奨アクションを使用するには、CSM 構成可能ワークスペースアプリケーションに含まれている推奨アクション  アプリケーション (sn_cs_nb_action) が必要です。
アクティビティストリーム	アクティビティストリームコンポーネントには、ケースレコードで発生しているアクティビティのリストが表示されます。
関連アイテム	[関連アイテム] タブでは、ケース関連リストにアクセスできます。 エンゲージメントレコードページでは、関連リスト機能がコンテキストサイドパネルに組み込まれています。これらのリストはアコーディオン形式で表示され、エージェントは必要に応じて展開したり折りたたんだりできます。 インジケータには、関連リストで使用可能なレコードの数が表示されます。展開すると、関連リストのレコードがカード形式で表示されます。
添付ファイル	[添付ファイル] タブでは、ケース関連の添付ファイルにアクセスできます。このタブから、エージェントは添付ファイルを表示してダウンロードできます。
メールテンプレート	[メールテンプレート] タブでは、利用可能なメールテンプレートにアクセスできます。これらのテンプレートには、エージェントがメールメッセージに追加できるフィールドのデフォルト値が含まれています。これらのデフォルト値には、受信者 ([宛先]、[CC]、および [BCC] フィールドのメールアドレス)、送信者、メールの件名、およびメッセージ本文に含めるテキストを含めることができます。
テンプレート	[テンプレート] タブでは、エージェントが新しいレコードのフィールドに自動的に入力できるようにする利用可能なフォームテンプレートにアクセスできます。エージェントは、インシデントや変更などのレコードを作成するときに、テンプレートを手動で適用できます。
レコード情報	[レコード情報] タブには、エンゲージメントレコードの概要が表示されます。
顧客タイムライン	[顧客タイムライン] タブには、エンゲージメントレコードのアクティビティが視覚的に表示されます。

成功目標レコードページ

このページには、成功ブループリントで定義された成功目標とそれに関連する結果およびイニシアチブの詳細ビューが表示されます。

このページを表示するには、次の手順を実行します。

1. sn_acct_lc.customer_success_agent ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。

3. 移動先 **Customer Success** > すべてのエンゲージメントをクリックし、エンゲージメントを開きます。

4. [成功ブループリント] タブを選択し、 アイコンをクリックしてページを開きます。

このページには、次のセクションが含まれています。

- **ヘッダー:**このセクションには、進捗状況、優先度、ステータス、ドライバーカテゴリ、この目標の完了までの残り日数、および終了予定日が表示されます。
- **成果:**目標に関連付けられた成果。目標ごとに、ステータス、実現価値 (ターゲットの達成率に基づく現在の値)、およびこの成果の達成までの残り日数を確認できます。成功結果を選択して、それに関連付けられた成功イニシアチブを表示します。[**Edit**] をクリックして、[Success Outcome] ページにドリルダウンします。
- **成功イニシアチブ:**選択した成果に関連付けられたイニシアチブのリスト。件名、進捗状況、残り日数が表示されます。[番号] 列をクリックして、[成功イニシアチブ] レコードページにドリルダウンします。

プライマリ成功結果レコードページ

プライマリ成功結果とは、成功目標の達成度を測定するために使用される結果または目標を指します。

エンゲージメントの成功ブループリントを作成するときは、各目標の成功目標と結果を定義できます。詳細については、「[成功ブループリントを作成](#)」を参照してください。このページを表示するには、エンゲージメントレコードページから移動するか、次の手順に従います。

1. `sn_acct_lc.customer_success_agent` ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。
3. 移動先 **Customer Success** > すべての結果 をクリックし、[**Number** column] をクリックしてプライマリ成功結果レコードを開きます。

このページには、次のタブが含まれています。

- **詳細:**フィールドの詳細については、[主な成功成果を作成する](#) を参照してください。
- **成功イニシアチブ:**この結果に関連付けられた成功イニシアチブのリストを表示します。
- **承認者:**この結果の承認者のリストを表示します。
- **リスクシグナルと問題:**この結果に関連するリスクシグナルまたは問題を一覧表示します。

製品の使用状況とケイパビリティデータを表示する

一定期間における特定の販売済み製品の製品の使用状況と機能データを表示します。

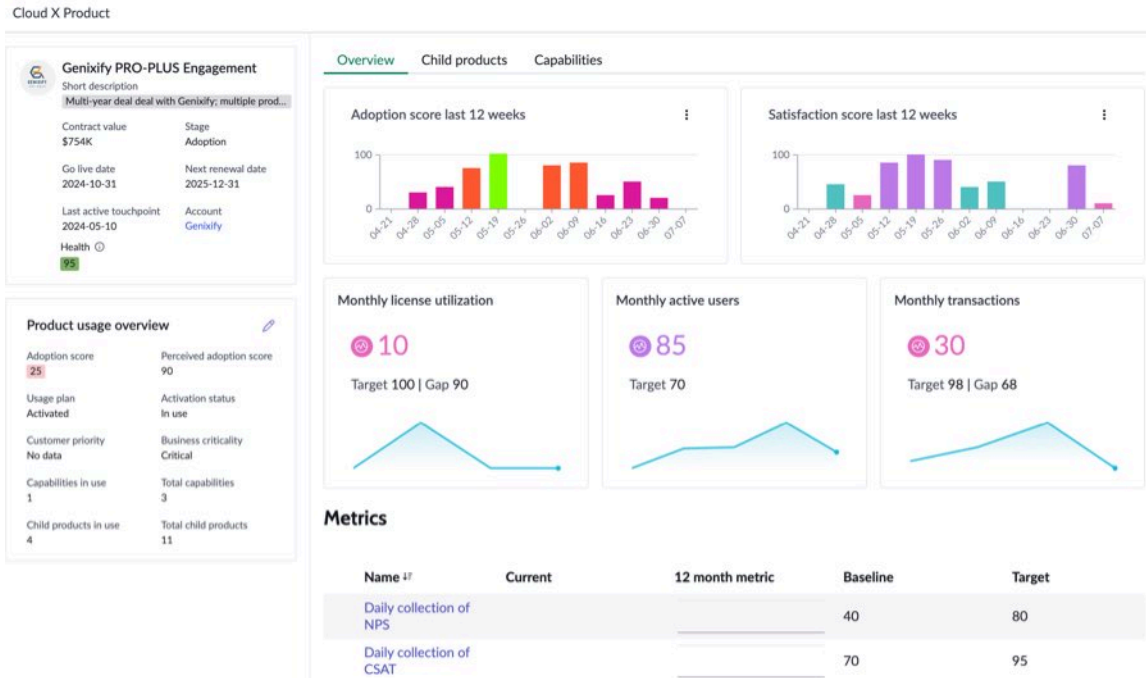
製品使用状況データは、顧客が製品をどのように操作しているかについてのインサイトを提供します。これには、製品がどの程度効果的に採用され、使用されているかを理解するのに役立つさまざまなメトリクスとデータポイントが含まれています。このデータは、カスタマーサクセスマネージャーがデータを分析し、改善が必要な領域を特定し、情報に基づいた意思決定を行うのに役立ちます。このページに表示されるデータは、[DEC インサイトの可視化] テーブルを使用して設定されます。詳細については、「[DCE 可視化の構成](#)」を参照してください。

1. `sn_acct_lc.customer_success_agent` ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、[リスト] アイコンを選択します。

3. 移動先 **Customer Success** > すべてのエンゲージメント をクリックし、[番号 列] を選択してエンゲージメントレコードを開きます。
4. [製品アダプション] タブに移動します。[販売済み製品] リストからエンゲージメントを選択し、[] を選択して [製品の使用状況] ページに移動します。

このページには、次のタブが含まれています。

- 概要
- 子製品
- 機能



[概要] タブには、次のメトリクスの週次ブレイクダウンデータが表示されます。

- 過去 12 週間のアダプションスコア
- 過去 12 週間の満足度スコア
- その月に使用されたライセンスの数
- 月間アクティブユーザー数
- 月次トランザクション数

[メトリクス] セクションには、製品の使用に寄与するすべての補助メトリクスが一覧表示されます。

[子製品] タブには、親販売済み製品に関連付けられているすべての子製品のリストが表示されます。子製品リンクをクリックするとドリルダウンされ、その製品の使用状況データが表示されます。

[機能] タブには、選択した販売済み製品に関連付けられているすべての機能のリストが表示されます。[名前] をクリックして、[機能の使用状況] ページにドリルダウンします。



このページには、過去 12 週間の機能アダプションスコアが表示されます。使用状況データを提供するメトリクスも表示されます。

カスタマーサービスポータルでのカスタマーサクセスケースの表示

カスタマーサクセスケースレコードまたはケースタスクレコードを カスタマーサービス管理 (CSM) ポータルに表示します。

始める前に

必要なロール：admin

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

手順

1. 登録プロセス中に作成した名前とパスワードを使用して、カスタマーサービスポータルにログインします。
詳細については、[Using the Customer Service Portal](#) を参照してください。
2. ホームページで、[自分のリスト] を選択して、カスタマーサクセスケースとケースタスクを表示します。
ユーザーロールに応じて、次のリストを表示できます。

- すべての成功イニシアチブ:sn_acct_lc.customer_success_agent を持つ内部ユーザーと、sn_acct_lc.customer_success_customer および sn_customerservice.customer_case_manager を持つ顧客が利用できます。

顧客エンゲージメントに関連付けられているすべての成功イニシアチブがリスト形式で表示されます。

- 自分の成功イニシアチブ:sn_acct_lc.customer_success_agent および sn_customerservice.customer_case_manager を持つユーザーが利用できます。

内部ユーザーの場合、ログインしているユーザーに割り当てられているすべての成功イニシアチブがリストに表示されます。

顧客の場合、顧客に表示される成功イニシアチブフォームのチェックボックスが true であり、ログインしているユーザーが連絡先フィルターに含まれている必要があります。

- すべての成功ケース:sn_acct_lc.customer_success_agent を持つ内部ユーザーと、sn_acct_lc.customer_success_customer および sn_customerservice.customer_case_manager を持つ顧客が利用できます。

顧客エンゲージメントに関連付けられているすべての成功ケースがリストの形式で表示されます。

- 自分の成功ケース:sn_acct_lc.customer_success_agent および sn_customerservice.customer_case_manager を持つユーザーが利用できます。

内部ユーザーの場合は、ログインユーザーにアサインされたすべての成功ケースがリストに表示されます。

顧客の場合、成功ケースでは、顧客に表示されるフォームのチェックボックスが true で、ログインしているユーザーが連絡先フィルターに含まれている必要があります。

- すべてのタッチポイント:sn_acct_lc.customer_success_agent を持つ内部ユーザーと、sn_acct_lc.customer_success_customer および sn_customerservice.customer_case_manager を持つ顧客が利用できます。

顧客エンゲージメントに関連付けられているすべてのタッチポイントケースがリストの形式で表示されます。

- 自分のタッチポイント:sn_acct_lc.customer_success_agent および sn_customerservice.customer_case_manager を持つユーザーが利用できます。

ログインしているユーザーにアサインされているすべてのタッチポイントがリストに表示されます。

i 注:

サービスポータルで何かを検索すると、検索結果は別々の ソース (成功ケース、成功ケースタスク、成功イニシアチブ、タッチポイント) に表示されます。

3. リストの [すべての成功イニシアチブ] を選択します。

選択したアカウントに関連するすべての成功イニシアチブが表示されます。

4. リストで 成功イニシアチブ を選択します。

i 注:

ケースおよびケースタスクの [ヘッダー] セクションは設定可能で、必要に応じてフィールドを追加または削除できます。

ケースごとに次の詳細が表示されます。

- ケース番号、ステータス、アカウント、件名、期日、残り日数など、ケースに関する基本情報を提供するヘッダーセクション。
- タスクを選択すると、成功ケースタスク、アクティビティ、添付ファイルなどの追加情報が表示されます。
- 左側のセクションには、次の詳細が表示されます。
 - 一般的な手順:簡単な説明と詳細なケースの説明を提供します。
 - 製品情報:製品情報を表示します。
 - [共有された記事 (Shared articles)]:自分と共有されているナレッジ記事を表示します。詳細を表示するには、記事のリンクを選択します。

5. リストの [All Success Cases] を選択します。

選択したアカウントに関連するすべての成功ケースが表示されます。

ケースタスクに関連するすべてのアクティビティが表示されます。

6. リストの [すべてのタッチポイント] を選択します。

選択したアカウントに関連するすべてのタッチポイントが表示されます。

ケースタスクに関連するすべてのアクティビティが表示されます。

タッチポイントホームページ

カスタマーサクセスエージェントは、エンゲージメントのライフサイクル中、顧客との定期的なタッチポイントをスケジュールして、進捗状況进行评估し、フィードバックを提供し、ガイダンスを提供します。

タッチポイントは、エンゲージメントライフサイクル全体を通じて、カスタマーサクステームと顧客間のコミュニケーションを強化します。定期的なタッチポイントにより、内部チームと外部チームがエンゲージメントの目的と結果について足並みを揃えることができます。

次のオプションが使用可能です。

- ディスカッション: [ディスカッション] を選択すると、このタッチポイントに関するサイドバー ディスカッションが開始されます。ポップアップウィンドウで、ディスカッションに参加する必要がある参加者を選択し、簡単なメッセージを入力して、[ディスカッションの開始] を選択します。このタッチポイントのレコードへのリンクを含むウィンドウが表示されます。[レコードを開く] を選択し、ディスカッションを開始します。ディスカッションが完了すると、アクティビティストリームで詳細を確認できます。
- Impact Initiative を作成する: [Impact Initiative を作成する](#)を参照してください。
- タッチポイントをクローズする: [その他のアクション] ドロップダウンメニューから [タッチポイントをクローズ] オプションを選択します。必須フィールドに入力するように求められます。タッチポイントの詳細パネルで [編集] アイコンを選択し、必要なフィールドに入力して [保存] を選択します。必須フィールドに入力した後、[タッチポイントをクローズ] を選択します。[クローズコード] と [クローズメモ] を選択し、[閉じる] を選択してタッチポイントをクローズします。
- タッチポイントのキャンセル:[その他のアクション]ドロップダウンメニューから[タッチポイントのキャンセル]オプションを選択します。クローズコードは自動的に更新され、ステータスの変更が反映されます。クローズメモを入力し、[キャンセル] を選択します。他のすべての必須フィー

ルドが入力されると、タッチポイントがキャンセルされたことを示す確認メッセージが表示されます。必須フィールドが入力されていない場合は、[タッチポイントの詳細] パネルで [編集] アイコンを選択し、必須フィールドに入力して [保存] を選択し、タッチポイントをキャンセルします。

タッチポイントが削除されると、そのタッチポイントに関連付けられているすべての会議が削除されます。

タッチポイントのホームページには、次のタブが含まれています。

- 会議
- メール
- 成功タスク

左側のペインには、タッチポイントが関連付けられているアカウントの詳細が表示されます。タッチポイントレコードの詳細も表示されます。鉛筆アイコンを選択して詳細を変更し、[保存] を選択してレコードを更新します。

会議

このタブには、今後のタッチポイントミーティングとすでに開催されたミーティングのリストが表示されます。ページにリストされている各会議について、タイトル、開始日と終了日、会議リンク、招待者のリスト、および会議のステータスが表示されます。[会議を追加] を選択して、新しい会議をスケジュールします。以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
会議の件名	会議の説明を入力します。
状況	次のいずれかを選択できます。 • ドラフト:新しく作成された会議はドラフトステータスです。ステータスが [スケジュール済み] に更新されるまで、このステータスのままになります。ステータスが更新されたときに、招待者、会議の頻度、場所、その他の情報を追加できます。 • スケジュール済み:スケジュール済み状態の会議は、招待者のリストを使用して特定の日に設定されます。スケジュールされた会議は、定期的な会議でも 1 回限りの会議でもかまいません。 • 完了:既に完了している会議。このステータスの会議は、必要に応じて保存または記録できます。
会議のタイプ	このフィールドは、[ステータス] が [スケジュール済み] に設定されている場合にのみ表示されます。次のいずれかを選択できます。 • アドホック • 週次ステータス • QBR • 更改
開始日時	会議をスケジュールする開始日時を入力します。 開始日は終了日より前である必要があります。
終了日時	会議の終了日時を入力します。

フィールド	説明
	- 会議の期間は 24 時間を超えることはできません。 [繰り返し期限] の日付は [終了日] より後である必要があります。
招待者	ドロップダウンリストから会議の招待者を選択します。
ケイデンス	会議の頻度を指定します。次のいずれかを選択できます。 - 週2回 - 日次 - 月次 - 四半期ごと - 週次
繰り返し期限	このフィールドは、[周期] フィールドで値を選択した場合にのみ表示されます。会議の周期を繰り返す期限の日付を指定します。 i 注: デフォルトでは、一連の会議を最大 365 日間設定できます。この値は、<code>sn_meeting_mgmt.meeting_series_repeat_limit</code> システムプロパティで変更できます。
バーチャル会議	バーチャル会議を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。
ビデオソフトウェア	Zoom や Google Meet などのバーチャル会議プロバイダーをリストから選択します。
会議リンク	このフィールドは、[ビデオソフトウェア] フィールドで [Zoom] を選択すると自動的に入力されます。Zoomの設定と構成の詳細については、「タッチポイント会議のサマリーを作成するための Zoom の構成」を参照してください。
所在地	ドロップダウンリストから 1 つ以上の場所を選択します。
アジェンダ	会議のアジェンダを入力します。
内部メモ	会議の内部メモを入力します。
添付ファイル	[ファイルの追加] を選択して、会議への招待を含む添付ファイルを 1 つ以上アップロードします。

[作成] を選択して、会議を保存して作成します。スケジュールされた会議が [会議] ページに表示されます。会議の招待者全員に招待メールが送信されます。指定した周期に基づいて、スケジュールされた一連のミーティングが [ミーティング] ページに表示されます。

i 注:

- 会議への招待は、[スケジュール済み] ステータスの会議に対してのみ送信されます。
- 会議または一連の会議がキャンセルされると、キャンセルされたことを示すメールが会議の招待者に送信されます。
- 時間や場所などの会議の詳細が変更されると、更新された招待状がすべての会議の招待者に自動的に送信されます。
- 一連の会議の開始日と終了日は *Repeat until* 日より後にすることはできません。
- 一連の会議を延長する場合は、新しい会議の開催を将来の日付にスケジュールする必要があります。一連の会議の更新は、今後の会議にのみ影響します。
- 一連の会議が以前の日付に再スケジュールされると、今後のすべての会議はキャンセルされます。
- 会議が完了としてマークされるか、メモが更新されると、会議メモがすべての参加者に送信されます。
- 1 回の会議をキャンセルすることができます。

次の操作を実行できます。

- 詳細を変更する会議を選択します。会議が一連の会議の一部である場合は、会議の 1 つを編集するか、[系列を編集] を選択して一連の会議全体を更新できます。
- [発生をキャンセル] を選択して選択した会議をキャンセルするか、[系列をキャンセル] を選択して一連の会議全体をキャンセルします。
- [保存] を選択して、会議または一連の会議を更新します。
- タッチポイントをクローズするには、[タッチポイントをクローズ] を選択し、[クローズコード] と [クローズメモ] を入力します。いずれかのクローズコードを選択し、[クローズ] を選択します。
 - 対応済み
 - 未対応
 - キャンセル済み
- タッチポイントをキャンセルするには、[タッチポイントをキャンセル] を選択します。クローズコードが [キャンセル] に設定され、[ステータス] フィールドが更新されます。タッチポイントがキャンセルされた場合:
 - 既存のスケジュールされた会議は引き続き利用できますが、新しい会議をスケジュールすることはできません。
 - クローズ済みまたはキャンセル済みのタッチポイントにメールと成功タスクを追加することはできません。

i 重要:

Yokohamaリリースでは、タッチポイントテーブルに次の変更が加えられました。

テーブル名	フィールド名	状況
会議の詳細 (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	会議パスワード	追加
バーチャル会議の詳細 (sn_meeting_mgmt_virtual_meeting_details)	• 会議インスタンス ID • 会議の実開始日	追加
会議の詳細 (sn_meeting_mgmt_meeting_details)	• 会議リンク • 会議パスワード	使用廃止

[会議フィールドを移行] スクリプトを実行して、会議 ID、会議リンク、および会議パスワードフィールドのデータをバーチャル会議の詳細テーブルから会議の詳細テーブルに移行します。

メール

このタブで、カスタマーサクセスエージェントは、タッチポイントの [連絡先] フィールドで指定されたユーザーにメールを送信できます。デフォルトでは、メールヘッダーには、連絡先のメールアドレスとアカウントの件名が自動的に入力されます。

以下のことを行うことができます。

- [メールを展開] アイコンを選択して、メールを展開します。必要に応じて、メール ID を追加または削除し、件名を更新します。
- [フラグ] アイコンを選択して、このメールを重要としてマークします。
- [ドラフトをタブで開く] アイコンを選択して、新しいタブでメールを表示します。[ドラフトを表示] アイコンを選択し、[ドラフトを管理] を選択して、メールのドラフトバージョンを表示します。リストからドラフトを選択し、[適用] を選択してメールに使用します。
- メール作成中に、最後に保存した下書きを [作成] セクションに表示する場合は、メールコンポーザー (ミニ) を設定する必要があります。詳細については、「[メールコンポーザー \(ミニ\) UIB のセットアップ](#)」を参照してください。
- 右側のパネルでタッチポイントメールテンプレートを選択し、[テンプレートを適用] を選択します。メールは、適用したタッチポイントテンプレートに従ってフォーマットされます。
- [ファイルを添付] を選択します。コンピューターまたはタッチポイントレコードからファイルを添付できます。添付するファイルを選択し、[追加] を選択してファイルをメールに添付します。

[メール送信] を選択します。[メール] タブに移動して、送信したメールを確認します。送信日の降順でソートされたメールのリストを表示することもできます。[検索] オプションを使用すると、特定の条件を満たすメールを表示したり、メールのタイプやフラグ付きメールでリストをフィルタリングしたり、追加のフィルターセットを作成したりすることができます。[関連アイテム] セクションの [メール] で送受信したメールを表示することもできます。

成功タスク

このタッチポイントに関連付けられた成功タスクを表示できます。

1. [新規] を選択して、このタッチポイントの新しい成功タスクを作成します。[新しい成功タスクの作成 (Create a new success task)] ページが表示されます。詳細については、「<success case task>***」を参照してリンクを追加 してください***。
2. このページに詳細を入力し、[保存] を選択します。新しく作成された成功タスクが [成功タスク] ページに表示されます。

タッチポイント計画者

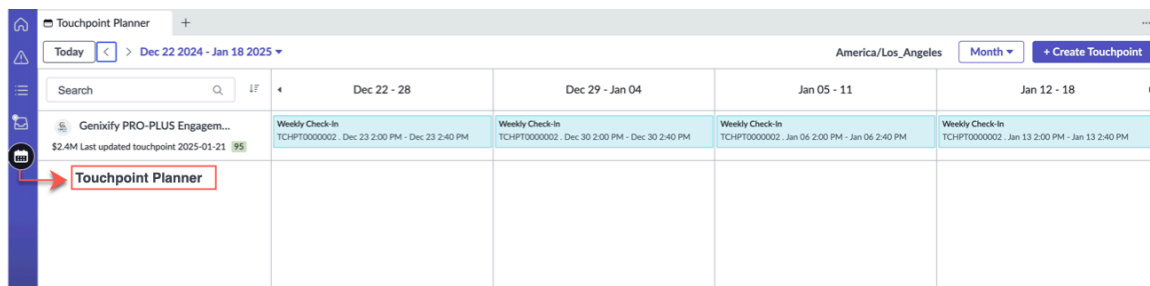
タッチポイント計画者は、カスタマーサクセスマネージャーに関連付けられたすべてのアカウントのさまざまなタッチポイントのカレンダービューを表示します。

i 注:

- エンゲージメントは、エンゲージメントに関連付けられたエンゲージメントアカウントマネージャー、カスタマーサクセスマネージャー、またはスクワッドメンバーが表示できます。
- タッチポイントは、エンゲージメントアカウントマネージャー、カスタマーサクセスマネージャー、またはタッチポイントにアサインされたスクワッドメンバーが表示できます。
- 会議は、タッチポイントにアサインされたエンゲージメントアカウントマネージャー、カスタマーサクセスマネージャー、会議の主催者、またはスクワッドメンバーが表示できます。

タッチポイントプランナーは、アカウントエンゲージメントとタッチポイントのタイプ、優先度、ステータス別に整理されたタッチポイントのカレンダービューを提供します。タッチポイント計画者を表示するには、次の手順に従います。

1. sn_acct_lc.customer_success_agent ロールを持つユーザーとしてログインします。
2. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペースをクリックし、左側のナビゲーションペインにある タッチポイント計画者 アイコンをクリックします。



次の操作を実行できます。

- [検索] フィールドに基準を入力すると、その基準に一致するタッチポイントと会議が表示されます。
-  アイコンをクリックして、リストを契約値、健全性スコア、または最後に更新されたタッチポイントのいずれかでソートします。
- [今日] をクリックすると、今日スケジュールされているタッチポイントと会議のリストが表示されます。
- 日付期間を選択すると、その期間のスケジュールが表示されます。
- [週] または [月] オプションを選択して、必要に応じて週または月のスケジュールを表示します。
- タイムゾーンには、ログインしているユーザーの現在のタイムゾーンが表示されます。
- [タッチポイントを作成] をクリックして、新しいタッチポイントを作成します。詳細については、「[タッチポイントを作成](#)」を参照してください。

タッチポイント会議のサマリーを作成するための **Zoom** の構成

Zoom スポーク統合と双方向 Web フックを設定して、仮想タッチポイント会議のサマリーを生成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_application_admin

手順

1. Zoom スポークを構成するには、「**Zoom スポークの設定**」に記載されている手順に従います。
Zoom接続用のトークンが生成されます。
2. 移動先 **すべて** > システムプロパティをクリックし、
`sn_acct_lc.zoom_integration_user_id` プロパティを編集して、[名前] フィールドに
Zoom アカountのユーザー ID を指定します。
これらの手順により、タッチポイント会議の作成時に Zoom 会議リンクを生成できます。
3. 移動先 **すべて** > **Zoom スポーク** > **Zoom Webhook 検証** [新規] を選択します。
4. 以下の詳細を入力します。
 - 名前:Webhook 検証レコードを識別する一意の名前。たとえば、Zoom スポーク Webhook 検証などです。
 - シークレットトークン: Zoom アカountのアプリのシークレットトークン。
5. Zoomマーケットプレイスにログインし、一般アプリを開いて、アクセス > イベントサブスクリプション。

6. [会議のサマリーが完了しました] イベントを追加し、イベント通知エンドポイント **URL** を指定します。
次のステップでは、Zoom Webhook を ServiceNow に登録して、Zoomで発生するイベントを追跡します。
7. ServiceNowインスタンスで、 **すべて** > **Zoom スポーク** > **Zoom Webhook** レジストリ。
8. **[New (新規)]** を選択します。

9. フォームのフィールドに入力します。

フィールド	説明
トリガータイプ	サブフローをトリガーする Zoom イベントのタイプ。リストから [完了したサマリー] を選択します。
シークレットトークン	イベント通知の検証に使用される、 Zoom アカウントのシークレットトークン。
サブフロー名	指定された条件が満たされたときにトリガーされるサブフロー。 [Zoom 会議の処理] サブフローを選択します。
入力	Webhook レジストリの入力。リストから次のフィールドを選択します。 - アカウント ID - イベント - イベントTS - オブジェクト
トリガーオブジェクト	Zoom サブフローをトリガーするために使用されるオブジェクト。リストから [会議] を選択します。
名前	Webhook レジストリの名前。

Webhook の構成の詳細については、「 」を参照してください。

タスクの結果

これらのステップが完了すると、 Zoomを使用して作成されたタッチポイント会議のサマリーを生成できます。

Zoom会議のサマリーを生成

Zoomを使用して実施されたバーチャル会議の会議サマリーを生成します。

始める前に

必要なロール:sn_acct_lc.customer_success_application_admin

手順

1. 移動先 ワークスペース > **CSM/FSM** 構成可能ワークスペース をクリックし、 [リスト] アイコンを選択します。
2. 移動先 **Customer Success** > すべてのタッチポイント.
3. バーチャル会議を作成するタッチポイントを開きます。
4. **会議**セクションで説明されている手順に従って、Zoom会議をスケジュールします。

会議サマリーは、会議のステータスが [スケジュール済み] に設定されている場合にのみ生成できます。

5. 会議が開始されたら、[**AI** コンパニオン] を選択して会議のサマリーの作成を開始します。会議のサマリーがキャプチャされ、バーチャル会議の詳細テーブルに保存されます。

i 注:

- スケジュールされた会議ごとに会議のサマリーが生成されます。
- ▪ スケジュールされた開始日と終了日の間に会議が開催される場合、その会議のサマリーは個別にキャプチャされます。
- ▪ スケジュールされた日時ウィンドウ外に会議が行われる場合、会議の詳細が親レコードにキャプチャされます。
- 定期的な会議の場合、すべての会議の概要は親レコードの下にグループ化されます。
- バーチャル会議の詳細レコードには、各子会議の概要が含まれています。

6. サマリーを表示するには、次に移動します: すべて > タッチポイント > 会議 > すべて。

7. [番号] リンクを選択して [会議の詳細] ページを開き、[会議の要約] 関連リストに移動します。

i 注:

親レコードを選択すると、すべての子レコードの会議サマリーのリストが表示されます。

8. [会議の実際の開始日] リンクを選択します。

会議のサマリーが [バーチャル会議の詳細] ページに表示されます。通信事業、メディア、テクノロジー (TMT) 向け Now Assist プラグインがインストールされている場合、会議レコードに次のフィールドが入力されます。

- 感情
- 内部メモ
- 外部メモ

カスタマーサクセス (CS) レコードの関連アイテムコンポーネント

関連アイテムコンポーネントは、エンゲージメント、タッチポイント、カスタマープレイ、および内部プレイに関連付けられた関連リストへのアクセスを提供します

関連アイテムコンポーネントは、拡張可能なアコーディオン形式を使用します。目的のリストを展開して、関連アイテムを表示できます。このコンポーネントには、リスト内のアイテム数を示すアイコンも表示されます。

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	▼

関連リストには、以下のアクションが含まれます。

- 作成：サブタブに空白のレコードが開き、エージェントはこれを使用して新しいアイテムを作成できます。
- すべて表示：サブタブにレコードリストが開きます。
- さらに表示：5 個を超えるアイテムを持つリストに表示されます。

エンゲージメント、タッチポイント、顧客プレイ、および内部プレイの各ページには、成功目標、成果、イニシアチブ、顧客プレイ、ドキュメントを含むいくつかの関連リストが表示されます。

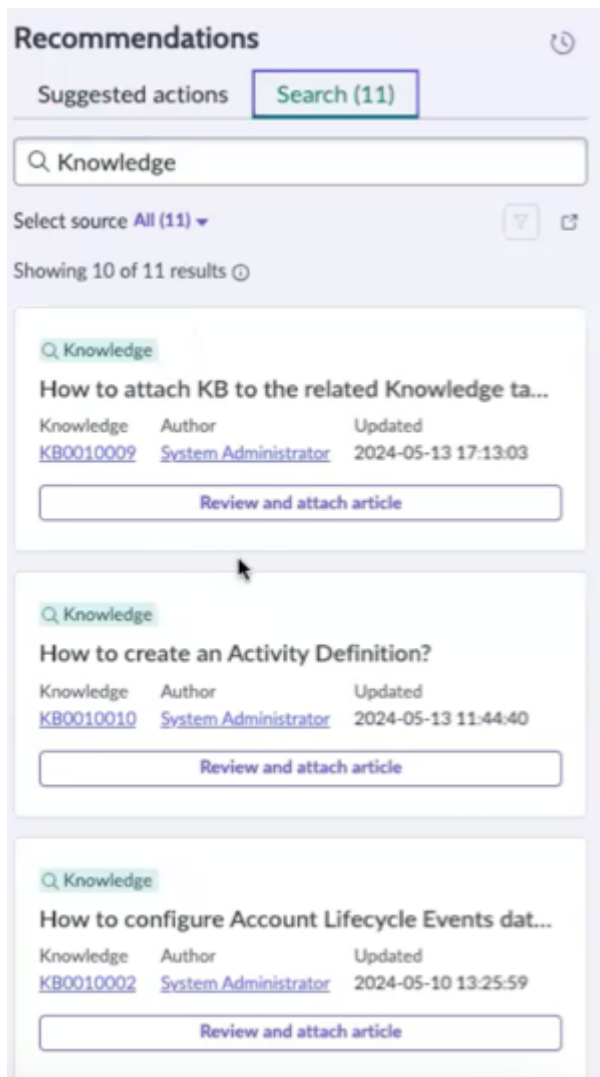
- i 注:**
ドキュメント関連アイテムは、com.snc.platform_document_management プラグインをインストールしている場合にのみ表示されます。

推奨アクションでの AI 検索の使用

AI 検索と推奨アクションを使用して、コンテキストを作成し、関連するレコードを検索します。

- i 注:**
AI 検索は、検索クエリに関連する結果を表示するように推奨アクションアプリケーションを構成した場合にのみ使用できます。詳細については、「[アカウントオンボーディングの推奨アクションの設定](#)」を参照してください。

AI 検索結果と Genius 結果は、コンテキストサイドパネルの [推奨アクション] コンポーネントの [検索] タブに表示されます。エージェントは、検索カードから直接アクションを開始して、問題を解決できます。



構成された検索ソースからの検索結果はカード形式で表示されます。これらのカードは検索レコードのプレビューです。カードを選択してレコードの詳細を表示したり、カードから直接アクションを実行できます。最も関連性の高い回答は、Genius 結果カードの形式で上位の結果として表示されます。

次の検索を利用できます。

- アカウントオンボーディングケースとケースタスク
- 成功ケースと成功ケースタスク
- エンゲージメント
- タッチポイント
- リスクと問題
- 成功イニシアチブ
- 成功目標
- 成果

AI 検索を有効にして検索コンテキストを作成する方法の詳細については、「[Configuring AI search in Recommended Actions](#)」を参照してください。

カスタマーサクセス管理の参照

参照トピックには カスタマーサクセス管理 アプリケーションに関する追加情報が記載されています。

i 重要:

[アカウントライフサイクルイベント] は、チュールリッヒでは カスタマーサクセス管理 に名前が変更されました。

このセクションでは、データモデル、インストールされているコンポーネント、およびドメインセパレーションに関する情報について説明します。

ドメインセパレーションと カスタマーサクセス管理

カスタマーサクセス管理 ではドメインセパレーションがサポートされています。ドメインセパレーションでは、データ、プロセス、および管理タスクをドメインと呼ばれる論理的なグループに分けることができます。どのユーザーがデータを表示できるか、データにアクセスできるかなど、このアプリケーションのいくつかの側面を制御できます。

サポートレベル：ベーシック

- アプリケーションサービスプロバイダーのユースケースに合わせてデータが適切なドメインに送られるようにするビジネスロジックが存在します。
- このアプリケーションは、ドメインセパレーションを完全にサポートしています。ドメインセパレーションには、ユーザーインターフェイス、キャッシュキー、レポート、ロールアップ、および集計からのドメインの分離が含まれます。
- インスタンスのオーナーは、複数のテナント間で正常に機能するようにアプリケーションをセットアップする必要があります。

サンプルユースケース：サービスプロバイダーがチャットを使用してテナント顧客のメッセージに回答する場合、お客様がサービスプロバイダーの応答を確認できるようにする必要があります。

サポートレベルの詳細については、「[アプリケーションでのドメインセパレーションのサポート](#)」を参照してください。

カスタマーサクセス管理 の概要

カスタマーサクセス管理 アプリケーションを使用すると、オンボーディングケースと関連するオンボーディングケースタスクを作成し、目標と結果を追跡し、成功を確実にするための文書化された計画を定義できます。アカウントオンボーディングケースと関連タスクは、アカウントレベルでドメインセパレーションをサポートします。エンゲージメント、目標、結果、イニシアチブ、成功ケース、リスクシグナル、および内部プレイは、アカウントレベルでドメインセパレーションされています。

カスタマーサクセス管理におけるドメインセパレーションの仕組み

- アカウントのオンボーディングケース、オンボーディングタスク、およびデータインポートケースタスクは、アカウントドメインを使用してドメインセパレーションされます。
- データインポートに使用される他のすべてのステージングテーブルは、ドメインセパレーションされていません。
- すべてのカスタマーサクセステーブルはドメインセパレーションされています。

カスタマーサクセス管理でのドメインセパレーションの設定

カスタマーサクセス管理のドメインセパレーションを使用するには、ドメインセパレーションプラグインと、`csm_auto_account_domain_generation`ドメインセパレーションプロパティを有効にする必要があります。ドメインセパレーションの設定の詳細については、「[Domain separation and Customer Service Management](#)」を参照してください。

ドメインセパレーションテーブル

- アカウントオンボーディングケース [sn_acct_lc_onb_case]
- データインポートタスク [sn_ti_core_imp_task]
- オンボーディングタスク [sn_ti_core_task]
- エンゲージメント [sn_acct_lc_engagement]
- 成功目標 [sn_acct_lc_success_objective]
- 成果 [sn_acct_lc_success_outcome]
- 成功イニシアチブ [sn_acct_lc_success_initiative]
- カスタマープレイ [sn_acct_lc_success_case]
- 成功タスク [sn_acct_lc_success_task]
- タッチポイント [sn_acct_lc_touchpoint]
- 内部プレイ [sn_acct_lc_internal_play]
- 内部プレイタスク [sn_acct_lc_internal_play_task]
- リスクシグナルと問題 (sn_acct_lc_risk_signal_issue)
- 実装レコード (sn_acct_lc_implementation_record)
- リスクソリューション (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship)
- エンゲージメント健全性定義 (sn_acct_lc_eng_hlt_def)
- 健全性メトリクスの構成 (sn_acct_lc_eng_hlt_mtr_config)
- エンゲージメントリスク定義 (sn_acct_lc_eng_risk_def)
- リスクしきい値の上書き (sn_acct_lc_risk_threshold_override)
- リスク発生件数 (sn_acct_lc_risk_occurrence)
- データソース (sn_data_ctx_engine_src)
- コンテキストエンジンマッパー (sn_data_ctx_engine_map)
- コンテキスト (sn_data_ctx_engine_ctx)
- コンテキストエンジンデータ (sn_data_ctx_engine_data)
- セグメント (sn_data_ctx_engine_brkdwn_seg)
- セグメント構成 (sn_data_ctx_engine_seg_conf)
- DCE インサイト (sn_data_ctx_engine_insight)
- DCE インサイトアイテム (sn_data_ctx_engine_insight_item)
- DCE 可視化 (sn_data_ctx_engine_visualization)
- DCE可視化M2M(sn_data_ctx_engine_visualization_m2m)
- 製品ケイパビリティ (sn_prod_cap_core_prod_cap)
- 製品ケイパビリティマップ (sn_prod_cap_core_prod_cap_map)

- 機能の関係性マップ (sn_prod_cap_core_cap_rel_map)
- 製品使用率 (sn_prod_cap_core_prod_usage)
- 製品機能使用率 (sn_prod_cap_core_prod_cap_usage)

関連情報

[サービスプロバイダーのドメインセパレーション](#)

カスタマーサクセス管理ロール

カスタマーサクセス管理 とともに追加されるロール。

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
sn_ti_core.delete	テクノロジーケーステーブルとカスタマーサクセス (CS) 選択肢のレコードに対する削除アクセスのロール。		
sn_ti_core.admin	テクノロジーケーステーブルとカスタマーサクセス (CS) 選択肢のレコードに対するアドミンアクセス権。		
sn_acct_lc.customer_success_viewer	カスタマーサクセスビューアー ロールにより、権限を持つユーザーは、エンゲージメント、目標、結果、イニシアチブ、内部プレイ、カスタマープレイ、タッチポイント、およびカスタマーサクセス内の関連タスクを表示できます。		
sn_acct_lc.customer_success_agent	カスタマーサクセスエージェント、目標、成果、イニシアチブ、内部プレイ、カスタマープレイ、タッチポイント、カスタマーサクセス (CS) 内の関連タスクへの読み取り、作成、更新アクセスを可能にします。		カスタマーサクセスマネージャー
sn_acct_lc.customer_success_admin	カスタマーサクセス管理 目標、成果、イニシアチブ、内部プレイ、カスタマープレイ、タッチポイント、カスタマーサクセス (CS) 内の関連タスクへの読み取		

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
	り、作成、更新アクセスを可能にします。		
sn_acct_lc.success_playbook_admin	ワークフロー定義レコードに対する作成、更新、削除のアクセス権と、カスタマーサクセス (CS) 内のエンティティの読み取り、書き込み、更新のアクセス権を有効にします。		
sn_acct_lc.customer_success_center_admin	プロセスセンター組織のカスタマーサクセスチームメンバーとやり取りするための顧客ロール。		
sn_acct_lc.engagement_admin	エンゲージメント (sn_acct_lc_engagement) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.engagement_write • sn_acct_lc.engagement_delete • sn_acct_lc.engagement_read	
sn_acct_lc.success_objective_admin	成功目標 (sn_acct_lc_success_objective) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_objective_write • sn_acct_lc.success_objective_delete • sn_acct_lc.success_objective_read	
sn_acct_lc.success_outcome_admin	成果 (sn_acct_lc_success_outcome) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_outcome_write • sn_acct_lc.success_outcome_delete • sn_acct_lc.success_outcome_read	
sn_acct_lc.success_initiative_admin	成功イニシアチブ (sn_acct_lc_success_initiative) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_initiative_write • sn_acct_lc.success_initiative_delete • sn_acct_lc.success_initiative_read	
sn_acct_lc.success_case_admin	成功ケース (sn_acct_lc_success_case) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.success_case_write • sn_acct_lc.success_case_delete • sn_acct_lc.success_case_read	
sn_acct_lc.touchpoint_admin	タッチポイント (sn_acct_lc_touchpoint) テーブルへのアドミンアクセス。	• sn_acct_lc.touchpoint_write • sn_acct_lc.touchpoint_delete • sn_acct_lc.touchpoint_read	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
sn_acct_lc.success_task_admin	成功タスク (sn_acct_lc_success_task) テーブルへのアドミン アクセス。	• sn_acct_lc.success_task_write • sn_acct_lc.success_task_delete • sn_acct_lc.success_task_read	
sn_acct_lc.internal_play_admin	内部プレイ (sn_acct_lc.internal_play) テーブルへのアドミン アクセス。	• sn_acct_lc.internal_play_write • sn_acct_lc.internal_play_delete • sn_acct_lc.internal_play_read	
sn_acct_lc.internal_play_task_admin	内部プレイタスク (sn_acct_lc.internal_play_task) テーブルへのアドミン アクセス。	• sn_acct_lc.internal_play_task_write • sn_acct_lc.internal_play_task_delete • sn_acct_lc.internal_play_task_read	
sn_acct_lc.risk_signal_issue_admin	リスクシグナル (sn_acct_lc.risk_signal_issue) テーブルへのアドミン アクセス。	• 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	定義レコード (sn_acct_lc_definition_record) テーブルへのアドミン アクセス。	• sn_acct_lc.definition_record_write • sn_acct_lc.definition_record_delete • sn_acct_lc.definition_record_read	
sn_acct_lc.success_launcher_notifier_admin	成功ランチャー通知 (sn_acct_lc_success_launcher_notifier) テーブルへのアドミン アクセス。	• sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete • sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read	
sn_acct_lc.risk_signal_solution_admin	リスク問題の解決策 (sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship) テーブルのアドミン アクセス権。	• sn_acct_lc.risk_signal_solution_write • sn_acct_lc.risk_signal_solution_delete • sn_acct_lc.risk_signal_solution_read	
sn_acct_lc.squad_member_admin	スクアドメンバー (sn_acct_lc_squad_member) テーブルへのアドミン アクセス。	• sn_acct_lc.squad_member_write • sn_acct_lc.squad_member_delete • sn_acct_lc.squad_member_read	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
sn_acct_lc.engagement_contract_admin	Engagement Contract Admin 契約 (sn_acct_lc_engagement_contract_relationship) テーブルへのアドミン アクセス。	• sn_acct_lc.engagement_contract_write • sn_acct_lc.engagement_contract_delete • sn_acct_lc.engagement_contract_read	
sn_ti_core_ale_choice	読み込み/レポート ビュー	sn_ti_core_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_ti_core_ale_choice	作成/書き込み	sn_ti_core_write ロールに対する作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_ti_core_ale_choice	削除	sn_ti_core_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_engagement	削除	sn_acct_lc.engagement_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_objective	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.success_objective_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_objective	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_objective_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_objective	削除	sn_acct_lc.success_objective_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_outcome	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.success_outcome_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_outcome	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_outcome_write ロールに作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_outcome	削除	sn_acct_lc.success_outcome_delete ロールに削除アクセス権を付与します。	
sn_acct_lc_success_initiative	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.success_initiative_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_initiative	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_initiative_write ロールに作成および書き込み	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
		き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_initiative_delete	削除	sn_acct_lc.success_initiative_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_case_read	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_case_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_case_write	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_case_write ロールに作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_case_delete	削除	sn_acct_lc.success_case_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_touchpoint_read	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.touchpoint_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_touchpoint_write	作成/書き込み	sn_acct_lc.touchpoint_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_touchpoint_delete	削除	sn_acct_lc.touchpoint_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_task_read	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.success_task_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_task_write	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_task_write ロールに作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_task_delete	削除	sn_acct_lc.success_task_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_internal_play_read	読み込み/レポートビュー	sn_acct_lc.internal_play_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_internal_play_write	作成/書き込み	sn_acct_lc.internal_play_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
sn_acct_lc_internal_play	削除	sn_acct_lc.internal_play_delete ロールに削除アクセス権を付与します。	
sn_acct_lc_internal_play	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.internal_play_task_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_internal_play	作成/書き込み	sn_acct_lc.internal_play_task_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_internal_play	削除	sn_acct_lc.internal_play_task_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_risk_signal	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.risk_signal_issue_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_risk_signal	作成/書き込み	sn_acct_lc.risk_signal_issue_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_risk_signal	削除	sn_acct_lc.risk_signal_issue_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_definition_record	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.definition_record_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_definition_record	作成/書き込み	sn_acct_lc.definition_record_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_definition_record	削除	sn_acct_lc.definition_record_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	作成/書き込み	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_success_launcher_notifier	削除	sn_acct_lc.success_launcher_notifier_delete ロールに削除アクセス権を付与します	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	作成/書き込み	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_write ロールの作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_engagement_contract_relationship	削除	sn_acct_lc.engagement_contract_relationship_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_squad_member	読み込み/レポート ビュー	sn_acct_lc.squad_member_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_squad_member	作成/書き込み	作成および書き込みアクセス権を sn_acct_lc.squad_member_write ロールに付与します	
sn_acct_lc_squad_member	削除	sn_acct_lc.squad_member_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	読み込み/レポート ビュー	risk_signal_solution_relationship_read ロールに読み取りおよびレポート表示アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	作成/書き込み	risk_signal_solution_relationship_write ロールに対する作成および書き込みアクセス権を付与します	
sn_acct_lc_risk_signal_solution_relationship	削除	risk_signal_solution_relationship_delete ロールに削除アクセス権を付与します	
sn_acct_lc_data_validation_assist	作成/書き込み	sn_acct_lc.data_validation_assist_create ロールを持つ ユーザーに対し て、sn_acct_lc_data_validation_assist 内のレコードに対する 作成アクセスを有効にする	
sn_acct_lc_data_validation_assist	読み込み	sn_acct_lc.data_validation_assist_read ロールを持つ ユーザーに対し、sn_acct_lc_data_validation_assist 内のレコードに対する 読み取りアクセスを有効にする	
sn_acct_lc_data_validation_assist	レポート ビュー	sn_acct_lc.data_validation_assist_read ロールを持つ	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
		ユーザーに対し、sn_acct_lc_data_validation_assist 内のレコードへの report_view アクセスを有効にする	
sn_acct_lc_data_validation_assist	read	sn_acct_lc.data_validation_assist_admin ロールを持つユーザーに対し、sn_acct_lc_data_validation_assist 内のレコードへの書き込みアクセスを有効にする	
sn_acct_lc_data_validation_assist	write	sn_acct_lc.data_validation_assist_write ロールを持つユーザーに対し、sn_acct_lc_data_validation_assist 内のレコードへの書き込みアクセスを有効にする	
sn_acct_lc_onb_case.days_remaining	read	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.agent) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case の days_remaining の読み取りを有効にします。	
sn_acct_lc_onb_case.go_live_date	read	ロール (sn_acct_lc.agent、sn_customerservice.customer) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case の go_live_date の読み取りを有効にします。	
sn_acct_lc_onb_case.products	read	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.agent) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case 内の製品の読み取りを有効にします。	
sn_acct_lc_onb_case.stage	read	ロール (sn_customerservice.customer、sn_acct_lc.agent) を持つユーザーに対して、sn_acct_lc_onb_case のステージの読み取りを有効にします。	
sn_ti_core_task.due_date	read	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task の due_date の読み取りを有効にします。	

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
sn_ti_core_task.days_remaining	read	ロール (sn_ti_core.read、sn_customerservice.customer) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_taskのdays_remainingの読み取りを有効にします。	
sn_ti_core_task.progress	read	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_task進捗状況の読み取りを有効にします。	
sn_ti_core_task.会社	read	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_taskの会社の読み取りを有効にします。	
sn_ti_core_task.priority	read	ロール (sn_customerservice.customer、sn_ti_core.read) を持つユーザーに対して、sn_ti_core_taskの優先度の読み取りを有効にします。	
import_builder	create	ロール import_builder_create を持つユーザーに対して、import_builderのレコードに対する作成アクセス権を有効にします。	
import_builder	書き込み	ロール import_builder_write を持つユーザーに対して、import_builderのレコードへの書き込みアクセスを有効にします。	
import_builder	read	ロール import_builder_read を持つユーザーに対して、import_builderのレコードに対する読み取りアクセスを有効にします。	
sn_acct_lc.agent	顧客のオンボーディングからアカウントの本稼働までのエンドツー	- sn_acct_lc.customer - sn_acct_lc.risk_signal_issue_write	オンボーディングマネージャー

ロールのタイトル	説明	含まれるロール	ユーザーペルソナ
	エンドのワークフローを担当します。	- sn_acct_lc.risk_signal_solution_write - sn_acct_lc.squad_member_write	
アドミン	プレイブック、ケースタイプ、メール、変換マップ、およびその他の必要なコンポーネントの構成を担当します。		ServiceNow アドミン/開発者
sn_customerservice.customer-admin	オンボーディングプロセスに関与する顧客チームの管理を担当する主要な顧客連絡先。		オンボーディング連絡先 (顧客)
sn_customerservice.customer-service	顧客の ServiceNow インスタンスの管理とサービスブリッジ アプリケーションの設定を担当します。		ServiceNow アドミン/開発者 (顧客)
sn_customerservice.customer-success	連絡先情報や場所などの必要な情報を提供する責任があります。データがプロバイダー組織で要求される形式を満たしていることを確認します。		基盤データ SME (対象分野の専門家)
sn_acct_lc.success_manager	カスタスマネージャー (CSM) は、カスタマーサクセスエージェントのチームを監督し、エンタープライズ顧客がプロバイダーの製品を使用してゴールを達成することを確認します。強力な関係を築き、「成果」に向けた進捗状況を監視し、顧客の目標を実行可能な戦略に合わせることで、満足度、定着率、成長を促進します。		カスタマーサクセス担当ディレクター

カスタマーサクセス管理の責任

カスタマーサクセス管理 とともに追加された責任。

責任	説明
関係性マネージャー	顧客との継続的な戦略的エンゲージメントを維持します。価値の提供、ステークホルダーの連携、および長期的な満足度を検証します。

責任	説明
エスカレーションマネージャー	高リスクの問題やサービス中断の解決を調整します。エスカレーション中の可視化とタイムリーな解決を確認します。
サービスデリバリーマネージャー	一貫したサービスデリバリーを監督します。サービス品質と SLA パフォーマンスを追跡し、チーム間の継続的な調整を管理します。
実装スペシャリスト	スコープ対象の ServiceNow 実装の実行を監督します。構成が顧客のニーズとタイムラインを満たしていることを確認します。
製品スペシャリスト	特定の ServiceNow 製品またはモジュールの専門家。製品の機能に合わせた構成ガイダンスとアダプションのベストプラクティスを提供します。
顧客イネーブルメントスペシャリスト	オンボーディングとイネーブルメントのイニシアチブを通じて顧客をガイドします。エンドユーザーが製品を効果的に導入するためのトレーニングを受け、装備されていることを確認します。
ソリューションコンサルタント	ビジネス要件をスケーラブルな ServiceNow ソリューションに変換します。プリセールス、実装、および拡張フェーズでのコラボレーションを行います。
プラットフォームアーキテクト	ターゲットの ServiceNow アーキテクチャを設計します。プラットフォームのセットアップがスケーラブルで安全であり、長期的なビジネスニーズに対応していることを確認します。
プロセスオーナー	特定のビジネスプロセス（インシデント、変更など）の責任者です。KPI を定義し、改善を推進し、プロセスの成熟度を確認します。
顧客担当重役	顧客側の戦略的意思決定者。顧客のビジネスゴールを ServiceNow アダプション戦略に合わせます。
顧客情報責任者 (CIO)	ServiceNow イニシアチブをお客様のより広範な IT およびデジタル戦略に合わせる責任を負うエグゼクティブレベルのスポンサー。

カスタマーサクセス管理テーブル

このセクションには、カスタマーサクセス管理 テーブルが含まれています。

テーブル	説明
エンゲージメント	プロバイダーとして、エンタープライズ顧客 [アカウント] に価値を提供することは「1 回限り」のイベントではなく、ライフサイクル中に内部と外部の両方で複数のアクティビティを伴うジャーニーです。
成功目標	成功目標は、プロバイダーがエンタープライズ顧客に販売した価値を表します。この値は、1 つ以上の製品に対して定義できます。

テーブル	説明
成果	成果は、成功目標の測定可能な要素です。これらは、ServiceNow AI Platform 内の分析またはサードパーティの統合ツールを使用して監視できます。
成功イニシアチブ	成功イニシアチブは、プロバイダーとエンタープライズ顧客が、顧客の価値実現の過程で実行して完了することに同意した、計画された一連のアクション (ワークフロー) です。
カスタマープレイ	カスタマープレイは、プロバイダーが顧客エンゲージメントアクティビティをサポートするために実行する計画外の一連のアクションです。
成功タスク	成功タスクは、プロバイダーまたはエンタープライズ顧客が成功イニシアチブ (予定) またはカスタマープレイ (予定外) をサポートするために完了する必要がある、予定されているアクションまたは予定されていないアクションです。
タッチポイント	タッチポイントは、通話のスケジュール設定、レポートの共有、プレゼンテーション資料などの会話をキャプチャしてサポートします。
内部プレイ	内部プレイは、エンゲージメントライフサイクルに関連付けられた計画済みまたは予定外のアクションです。多くの場合、内部プレイには内部サブタスクが必要であり、事前定義されたアクティビティを含むプレイブックに従います。
内部プレイタスク	内部プレイタスクは、特定の内部プレイが作成された結果として作成されるアクションです。これらのタスクには明確な目的が必要であり、可能であれば、プレイブックの自動化 [自動、オプション、または条件付き] を使用して作成する必要があります。
リスクシグナルと問題	リスクシグナルと問題は、プロバイダーが適切なアクションを実行できるように、エンゲージメントまたはオンボーディングに関連するリスクを記録および管理する方法です。
定義レコード	カスタマーサクセス定義レコードは、レコードを作成してプレイブックを自動的にトリガーできる Impact Initiative ワークフローを起動するために使用できるカテゴリを指定するために使用されます。
成功ランチャ通知	成功ランチャ通知機能は、成功プレイのステータスを追跡します。
データソース	健全性スコアまたはリスクスコアを計算するためのデータを収集するために、外部ソースまたはパフォーマンスインジケータを使用するかどうかを指定します。
コンテキスト	収集されるデータをエンゲージメントまたは成果テーブルに関連付けるために使用されます。
コンテキストエンジンマッパー	データソースが適用されるレコードを指定します。
コンテキストエンジンデータ	データソースとコンテキストエンジンマッパーに基づいて、スケジュール済みジョブが実行されると、収集されたデータがコンテキストエンジンデータテーブルに保存されます。
エンゲージメント健全性定義	健全性定義を設定するために使用されます。グローバル健全性定義またはエンゲージメント固有の健全性定義を定義できます。
健全性メトリクスの構成	健全性スコアの計算に使用されるメトリクスと、各メトリクスに与えられる重み付けを指定するために使用します。
エンゲージメントリスク定義	タイプが [メトリクス] の場合は、メトリクス、しきい値条件、しきい値、および該当するエンゲージメントを指定します。タイプがテーブルの

テーブル	説明
	場合、指定されたテーブルと条件に一致するレコードのリスクレコードが作成されます。
リスクしきい値の上書き	リスクしきい値を上書きする場合は、このテーブルに追加の条件を定義できます。
リスク発生件数	カテゴリ、ソースレコード、およびエンゲージメントにアクティブなリスクが存在する場合、リスク発生を記録します。
カラーバンディング	グローバルレベルまたは特定のメトリクスの健全性スコアのカラーバンドを設定します。
該当する販売済み製品	該当する販売済み製品をエンゲージメントに関連付けます。
該当するエンタイトルメント	該当するエンタイトルメントをエンゲージメントに関連付けます。
該当するチームメンバー	チームメンバーをエンゲージメントに関連付けます。
該当する顧客チーム	顧客チームをエンゲージメントに関連付けます。

カスタマーサクセスマネジメントのビジネスルール

このセクションには、カスタマーサクセス管理 ビジネスルールが含まれています。

ビジネスルール	テーブル	説明
ドメイン - ドメインを設定	エンゲージメント	ドメイン情報を設定します。
エンゲージメントの必須フィールド	エンゲージメント	必須フィールドを検証します。
ステータスはクローズ済みまたはキャンセル済み	エンゲージメント	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
エンゲージメントが再オープンされました	エンゲージメント	再度開く前に、クロージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
エンゲージメントのアカウント変更の検証	エンゲージメント	エンゲージメントに目標、顧客プレイ、内部プレイ、またはリスクシグナルが関連付けられている場合は、アカウントの変更を防止します。
エンゲージメントの親を検証する	エンゲージメント	エンゲージメント階層における親の循環関係を防止します。
エンゲージメントのオンボーディングの検証	エンゲージメント	エンゲージメントアカウントがオンボーディングケースのアカウントと一致することを確認し、オンボーディングケースの本番稼働日に基づいて本番稼働日を設定します。
ドメイン - ドメインを設定	成功目標	ドメイン情報を設定します。
目標の必須フィールド	成功目標	必須フィールドを検証します

ビジネスルール	テーブル	説明
目標のクローズを検証	成功目標	クローズ/キャンセルをマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
成功目標が再オープンされました	成功目標	再度開く前に、クローージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
目標のエンゲージメント変更を検証する	成功目標	目標に結果またはリスクシグナルが関連付けられている場合、エンゲージメントの変更を防止します。
計画された開始と停止の検証	成功目標	停止予定日が開始予定日より前でないことを確認します。
ドメイン - ドメインを設定	成果	ドメイン情報を設定します。
結果の必須フィールド	成果	必須フィールドを検証します。
結果のクローズを検証	成果	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
成果が再オープンされました	成果	再度開く前に、クローージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
結果の目標変更を検証	成果	結果にイニシアチブまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、目標の変更を防止します。
予定日の検証	成果	停止予定日が開始予定日より前でないことを確認します。
トラッキング方法を検証	成果	トラッキングメソッドを検証して、トラッキング用の正しい参照フィールドが入力されているかどうかを確認します。
イニシアチブの必須フィールド	成功イニシアチブ	必須フィールドを検証します。
イニシアチブのクローズを検証	成功イニシアチブ	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
成功イニシアチブが再開されました	成功イニシアチブ	再度開く前に、クローージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
イニシアチブの結果の変化を検証	成功イニシアチブ	イニシアチブに成功タスクまたはリスクシグナルが関連付けられている場合に、結果の変更を防止します。
SI をクローズまたはキャンセルした後	成功イニシアチブ	クローズまたはキャンセルされた場合、イニシアチブに関連付けられたプロセス自動化ブレイブックをキャンセルします。

ビジネスルール	テーブル	説明
カスタマープレイの必須フィールド	カスタマープレイ	必須フィールドを検証します。
カスタマープレイのクローズを検証	カスタマープレイ	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
カスタマープレイが再開されました	カスタマープレイ	再度開く前に、クローージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
エンゲージメントの更新を検証	カスタマープレイ	これにより、「カスタマープレイ」に成功タスクが関連付けられている場合に、「カスタマープレイ」レコードのエンゲージメントフィールドが変更されなくなります。
タッチポイントの必須フィールド	タッチポイント	必須フィールドを検証します。
タッチポイントのクローズを検証	タッチポイント	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
タッチポイントが再開されました	タッチポイント	再度開く前に、クローージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
エンゲージメントの更新を検証	タッチポイント	タッチポイントに成功タスクまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、エンゲージメントの変更を防止します。
成功タスクの必須フィールド	成功タスク	必須フィールドを検証します。
成功タスクのクローズを検証	成功タスク	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
成功タスクが再オープンされました	成功タスク	再オープンする前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
成功したタスクの親変更を検証	成功タスク	成功タスクにリスクシグナルが関連付けられている場合、親の変更を防止します。
内部プレイの必須フィールド	内部プレイ	必須フィールドを検証します。
内部プレイがクローズまたはキャンセルされました	内部プレイ	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
内部プレイを再オープン	内部プレイ	再度開く前に、クローージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。

ビジネスルール	テーブル	説明
内部プレイの親は空である必要があります	内部プレイ	すべての内部プレイの親が空であることを確認します。
エンゲージメントの変更を検証	内部プレイ	内部プレイに内部プレイタスクまたはリスクシグナルが関連付けられている場合、エンゲージメントの変更を防止します。
内部プレイタスクの必須フィールド	内部プレイタスク	必須フィールドを検証します。
内部プレイタスクがクローズまたはキャンセルされました	内部プレイタスク	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
内部プレイタスクを再オープン	内部プレイタスク	再度開く前に、クローージャ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
内部プレイの変更を検証する	内部プレイタスク	内部プレイタスクにリスクシグナルが関連付けられている場合、内部プレイの変更を防止します。
ドメイン - ドメインを設定	リスクシグナルと問題	ドメイン情報を設定します。
フィールドの検証	リスクシグナルと問題	必須フィールドを検証します。
リスクシグナルのクローズを検証	リスクシグナルと問題	クローズまたはキャンセルとしてマークする前に、クローズ情報が入力され、オブジェクトが非アクティブとマークされていることを確認します。
リスクシグナルを再オープン	リスクシグナルと問題	再オープンする前に、クローズ情報を削除し、オブジェクトがアクティブとマークされていることを確認します。
定義レコードの重複を避ける	定義レコード	2つのレコードが同じタイトルとカテゴリを共有していないことを確認します。
ドメイン - ドメインを設定	定義レコード	ドメイン情報を設定します。
アクティブフラグを設定	定義レコード	公開済みの場合はステータスをアクティブに設定し、それ以外の場合は非アクティブに設定します。
重複リスクシグナルソリューションの回避	リスクシグナルソリューション関係	2つのレコードが同じソリューションレコードを共有していないことを確認します。
スクワッドメンバーの重複を避ける	スクワッドメンバー	2つのレコードが同じユーザーと責任を共有していないことを確認します。
ドメイン - ドメインを設定	スクワッドメンバー	ドメイン情報を設定します。
エンゲージメントから契約への関係の重複を避ける	エンゲージメントから契約への関係	2つのレコードが同じエンゲージメントと契約を共有していないことを確認します。
契約アカウントを検証	エンゲージメントから契約への関係	契約アカウントがエンゲージメントアカウントと一致することを確認します。

ビジネスルール	テーブル	説明
契約関係が更新されました	エンゲージメントから契約への関係	エンゲージメントの更新日が、期限切れでない最も古い契約の日付に更新されるようにします。
契約関係が削除されました	エンゲージメントから契約への関係	エンゲージメントの更新日が、期限切れでない最も古い契約の日付に更新されるようにします。
公開時にコンテキストを検証	データソース	データソースを公開するときは、少なくとも 1 つの有効なコンテキストレコードが必要であり、少なくとも 1 つのコンテキストマッパーレコードが関連付けられている必要があります。
データソースの重複を避ける	データソース	データソースのソースと構成が重複しないようにしてください。
測定単位の自動入力	データソース	データソースに自動入力される測定単位。
前回の実行/次回実行の検証	データソース	データソースの最終更新日を次回の実行日より後にすることはできません。
コンテキストに対する一意のソース	コンテキストエンジンマッパー	コンテキストに対して一意のソースがあることを確認します。
外部から調達されたコンテキストデータを処理する	コンテキストエンジンデータ	外部ソースのデータレコードを作成する場合は、関連するデータソースの最終実行日フィールドを更新し、データレコードのコンテキストフィールドに入力します。
外部ソースコンテキストデータを検証	コンテキストエンジンデータ	外部ソースのコンテキストエンジン日付レコードには、すべての必須フィールドが含まれている必要があります。
ソースに応じた一意のコンテキスト	コンテキスト	コンテキストレコードのマッパーは一意である必要があります。
重複レコードが見つかった場合は中止	エンゲージメントリスク定義	類似のレコードが存在する場合は中止
テンプレートが無効な場合は中止	エンゲージメントリスク定義	リスク定義に設定されたリスクテンプレートが無効な場合は中止
重複レコードが見つかった場合は中止	リスクしきい値の上書き	類似のレコードが存在する場合は中止
リスク定義のコンテキストマッパーがない場合は中止	エンゲージメントリスク定義	リスク定義がテーブルタイプであり、リスク定義でテーブルがソースとして選択され、エンゲージメントがコンテキストであるアクティブなマッパーが存在しない場合は中止します
色または範囲の検証に失敗した場合は中止	カラーバンディング	同じタイプのレコードに重複する色が存在する場合、または最大値が最小値より小さい場合、または指定された最小/最大範囲が同じタイプの別の既存のレコードと既に重複している場合は、中止します。
グローバル最小/最大範囲が無効な場合は中止	カラーバンディング	グローバルバンドの最小値が 0 未満、最大値が 100 より大きい場合は中止

ビジネスルール	テーブル	説明
グローバルヘルス定義の # を 1 に制限	エンゲージメント健全性定義	システム内にグローバルヘルス定義が最大で 1 つ存在するようにします
一意のエンゲージメント健全性定義	エンゲージメント健全性定義	各健全性定義が一意であることを確認します
健全性定義構成の重み付けの合計を検証	エンゲージメント健全性定義	健全性定義の合計が 100 になるすべての健全性定義メトリクス構成をチェックします
公開済みの健全性定義の作成を中止	健全性メトリクスの構成	ユーザーは、公開された健全性定義に対して健全性メトリクス構成を作成できない必要があります
一意の健全性メトリクス構成を確認	健全性メトリクスの構成	健全性定義のメトリクス構成をデータソースで重複させることはできません
前回のタッチポイントを更新	タッチポイント	エンゲージメントテーブルのlast_touchpoint フィールドを更新
削除の最後のタッチポイントを更新	タッチポイント	エンゲージメントテーブルのlast_touchpoint フィールドを更新
エンタイトルメントの重複を避ける	該当するエンタイトルメント	類似のレコードが存在する場合は中止
販売済み製品の重複を避ける	該当する販売済み製品	類似のレコードが存在する場合は中止
顧客チームの重複を避ける	該当する顧客チーム	類似のレコードが存在する場合は中止
アカウントチームの重複を避ける	該当するアカウントチーム	類似のレコードが存在する場合は中止
アクティビティを作成	該当するアカウントチームのアクティビティを作成 [sn_acct_lc_eng_m2m_team_mem]	挿入時にアクティビティテーブルにレコードを作成 更新 削除
アクティビティを作成	ラベル [sn_meeting_mgmt_meeting_details] のアクティビティを作成	更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
アクティビティを作成	リスクシグナルと問題 [sn_acct_lc_risk_signal_issue] のアクティビティを作成	挿入更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
アクティビティを作成	エスカレーションの アクティビティを作成 [sn_customerservice_escalation]	挿入更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
アクティビティを作成	成功イニシアチブの アクティビティを作成 [sn_acct_lc_success_initiative]	更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
アクティビティを作成	成功タスク [sn_acct_lc_success_task] のアクティビティを作成	更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成

ビジネスルール	テーブル	説明
アクティビティを作成	タッチポイント [sn_acct_lc_touchpoint] のアクティビティを作成	挿入更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
アクティビティを作成	該当するカスタマーチームのアクティビティを作成 [sn_acct_lc_eng_m2m_cntct_rel]	挿入時にアクティビティテーブルにレコードを作成 更新 削除
契約のアクティビティを作成	契約のアクティビティを作成 [ast_contract]	更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
エンゲージメントのアクティビティを作成	エンゲージメント [sn_acct_lc_engagement] のアクティビティを作成	更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
成果達成のためのアクティビティを作成	成果 [sn_acct_lc_success_outcome] のアクティビティを作成	更新時にアクティビティテーブルにレコードを作成
進捗状況をステータスに同期	実装レコード [sn_acct_lc_implementation] の進捗状況をステータスに同期	ステータスフィールドまたは進捗状況フィールドが変更されたときに、実装レコードテーブルのレコードを作成または更新します。
製品機能の名前が重複しています	製品ケイパビリティ [sn_prod_cap_core_prod_cap]	名前が重複しています チェックイン 製品機能
製品の重複を防止 ケイパビリティマップ	製品ケイパビリティマップ [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	重複チェックイン 製品ケイパビリティマップ テーブル
製品機能使用状況の検証	製品機能使用率 [sn_prod_cap_core_prod_cap_usage]	機能使用テーブルの検証
製品使用検証	製品使用率 [sn_prod_cap_core_prod_usage]	製品使用率テーブルの検証
本番機能マップをアクティブに設定	製品ケイパビリティマップ [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	ステータスが公開済みの場合はステータス変更時にアクティブ = true とマークし、それ以外の場合は false に設定します。
ターゲットテーブルの計算メトリクス値を設定	コンテキストエンジンデータ [sn_data_ctx_engine_data]	計算データソースのコンテキストエンジンデータテーブルでエントリが追加または更新されるたびに、そのデータソースにターゲットテーブルとターゲットフィールドが定義されている場合、ターゲットテーブルの対応する行(ターゲットクエリフィールドがコンテキストレコードと一致する)には、ターゲットフィールドにデータコンテキストエンジン値が設定されます。
将来のデータの追加を中止	コンテキストエンジンデータ [sn_data_ctx_engine_data]	Data Context Engine に追加されたレコードの開始日または終了日が現在時刻より後の場合は中止

ビジネスルール	テーブル	説明
循環参照を検証	セグメント [sn_data_ctx_engine_breakdown_seg]	循環参照が導入された場合 (つまり、セグメントは関連付けられている現在のデータソースに既に依存しているデータソースがセグメント構成に含まれている場合) は、公開操作を中止し、セグメントをドラフトに戻します。この循環参照チェックは、すべてのデータソースが有効な実行順序を維持していることを確認するために必要です。
公開時にコンテキストを検証	データソース [sn_data_ctx_engine_source]	すべてのコンテキストがアクティブであり、公開時にアクティブなマッパーがあることを検証します。計算済みメトリクスの場合、ブレイクダウンテーブルと同じテーブルを持つアクティブなコンテキストが少なくとも 1 つ存在するかどうかを検証します。
コンテキストに対する一意のソース	コンテキストエンジンマッパー [sn_data_ctx_engine_mapper]	グローバルマッパーの場合:指定されたソースと解決コンテキストテーブルの組み合わせごとに 1 つのマッパーのみが存在することを確認します。 メトリクスベースのマッパーの場合:同じソースと解決コンテキストテーブルのペアの複数のマッパーに同じメトリクスまたはデータソースが表示されないようにします。
公開時にブレイクダウンセグメントを検証	データソース [sn_data_ctx_engine_source]	計算されたデータソースを公開する際には、少なくとも 1 つのセグメントが存在し、すべてのセグメントが公開されていることを確認します
セグメント構成の重み付けの合計を検証	セグメント [sn_data_ctx_engine_breakdown_seg]	セグメントの公開時に、すべてのセグメント構成の重みの合計が 100 になるようにしてください
ブレイクダウンセグメントの重複を避ける	セグメント [sn_data_ctx_engine_breakdown_seg]	同じ名前、ランク、または条件に対して同じブレイクダウンセグメントが存在しないことを確認します
可視化の検証に失敗した場合は中止	DCE 可視化 [sn_data_ctx_engine_vis]	同じデータソースを持つ別の可視化レコードが存在する場合は中止し、コンテキストと条件を解決します
ソースに応じた一意のコンテキスト	コンテキスト [sn_data_ctx_engine_ctx]	指定されたデータソースに同じテーブルを持つ別のコンテキストが存在する場合は中止
ブレイクダウンセグメントに応じた一意のメトリクスセット	セグメント構成 [sn_data_ctx_engine_seg]	指定されたセグメントに同じデータソースを持つ別のセグメント構成が存在する場合は中止
ドラフト以外のソースの ctx の作成を中止	コンテキスト [sn_data_ctx_engine_ctx]	ドラフトステータスのデータソースのコンテキストの作成のみを有効にします
ドラフトセグメント以外の場合はセグメント構成の作成を中止	セグメント構成 [sn_data_ctx_engine_seg]	ドラフトステータスのセグメントのセグメント構成の作成のみを有効にします

ビジネスルール	テーブル	説明
ドラフト以外のソースのセグメントの作成を中止	セグメント [sn_data_ctx_engine_segment]	ドラフトステータスのデータソースのセグメントの作成のみを有効にします
データソースをドラフトに移動	セグメント [sn_data_ctx_engine_segment]	セグメントがドラフトに移動されるとすぐそのデータソースがドラフトでない場合は、セグメントもドラフトに移動されます
無効な場合は中止 可視化 M2M	DCE可視化M2M [sn_data_ctx_engine_visualization_m2m]	指定されたvisualization_m2mアイテムレコードを検証します
インサイトアイテムの検証に失敗した場合は中止	DCE インサイトアイテム [sn_data_ctx_engine_insight_item]	指定されたインサイトアイテムレコードを検証します
インサイトの検証に失敗した場合は中止	DCE インサイト [sn_data_ctx_engine_insight]	指定されたインサイトレコードを検証します
アプリケーション販売済み製品に基づいて使用状況を作成	該当する販売済み製品 [sn_acct_lc_eng_m2m_sp]	トリガー： [該当する販売済み製品] テーブルでレコードが追加または変更された場合。 アクション:製品使用レコードを作成します。販売済み製品の製品使用状況レコードが存在しない場合は、作成します。(すべての階層レベルにわたる) すべての子製品の製品使用状況レコードを作成します。使用状況レコードごとに、子製品の合計数を更新します (直接の子のみを反映します)。 ケイパビリティの関連付け:各使用レコードについて:販売済み製品の製品モデルを使用して製品ケイパビリティマップを確認します。ケイパビリティレコードが存在する場合は、対応するケイパビリティ使用状況レコードを作成します。合計ケイパビリティ数を更新します。関連するケイパビリティは含めません。直接的なケイパビリティのみが考慮されます。
新しいキャップマップの機能使用状況を追加	製品ケイパビリティマップ [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	トリガー： 新しいアクティブなレコードが製品ケイパビリティマップに追加されます。 アクション:一致する製品モデルを持つすべての販売済み製品を識別します。一致する各製品について:機能使用状況レコードを作成し、対応する製品使用状況レコードの [使用中のケイパビリティの合計] カウントを更新します
アダプションスコアの設定時に使用状況を更新する	製品使用率 [sn_prod_cap_core_prod_cap_map]	指定された販売済み製品とその階層内のすべての販売済み製品のアクティベーションステータスを [使用中] に設定し、使用量計画が設定されていない場合は、使用量計画を [アクティブ化済み] に更新します

ビジネスルール	テーブル	説明
アダプションスコアの設定時に使用状況を更新する	製品機能使用率 [sn_prod_cap_core_products_usage]	指定された機能使用状況レコード、その販売済みの製品および階層内のすべての親販売済み製品のアクティブ化ステータスを [使用中] に設定し、使用量計画が設定されていない場合は、使用量計画を [アクティブ化済み] に更新します
更新の確定日	[サブステート] が [承認された更改] または [却下された更改] に変更されたときに、[契約] テーブルの [更改確定日] フィールド値を更新します。承認または却下された日付をキャプチャします。	これは、契約の成否と、更新タブの勝敗の視覚化グラフィカルプロットの年の月を決定するのに役立ちます。

カスタマーサクセス管理フロー

このセクションには、カスタマーサクセス管理 フローが含まれています。

フロー	説明
カスタマーサクセス管理 フローを実行して通知を送信	顧客のサブフローをトリガーして通知を送信する親フロー。
カスタマーサクセス管理 フローアクションを実行	サブフローをトリガーするスクリプトを含むアクション。
アドバイザリーセッション:アーキテクチャの最適化	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
アドバイザリーセッション:戦略アセスメント	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
カスタマーサクセス管理 ナレッジ記事を添付 - サービスブリッジ	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
アセスメント:四半期ごとの NPS 調査とレビュー	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
リスクシグナルと問題レコードを作成	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
カスタマーエクスペリエンス デジタルトランスフォーメーション - 標準	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付

フロー	説明
	のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
カスタマーエクスペリエンスのデジタルトランスフォーメーションの目標	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
従来の廃止コスト	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
従来の廃止コスト目標	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
ビジネスペロシティを促進	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
グリーンプレイに行く	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
内部パートナー実装レビュー	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
製品実装のレビューと推奨事項	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
製品の概念実証	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
担当連絡先	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
フォローアップをスケジュール済み	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。
次の四半期ビジネスレビューをセットアップ	デモサブフロー:内部アクションを実行して、この顧客との全体的なエンゲージメントの健全性を改善します。添付のプレイブックに従って、次のステップと推奨アクションを実行します。