



# Xanadu: Manufacturing

Zuletzt aktualisiert: 07.11.2024

Automatische Übersetzung

Diese Materialien wurden für Sie mit einer Übersetzungssoftware übersetzt. Es wurden angemessene Anstrengungen unternommen, um Ihnen eine akkurate Übersetzung zu liefern. Jedoch können menschliche Übersetzer nicht durch automatisierte Übersetzungstechnologien ersetzt werden. Die Übersetzungen werden ungeprüft bereitgestellt. Es wird keinerlei Gewährleistung, weder ausdrücklich noch implizit, für die Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Richtigkeit von Übersetzungen in andere Sprachen übernommen. Manche Inhalte wurden aufgrund der Beschränkungen der Übersetzungssoftware möglicherweise nicht präzise übersetzt. Die Ausgangssprache dieser Dokumente ist Englisch. Jegliche Diskrepanzen oder Unterschiede, die bei der Übersetzung entstehen, sind nicht verbindlich und haben keine Rechtswirkung für die Einhaltung oder Durchsetzung von Rechten.

Einige Beispiele und Grafiken, die hier dargestellt sind, dienen nur der Veranschaulichung. Eine echte Zuordnung oder Verbindung zu ServiceNow-Produkten oder -Services ist nicht beabsichtigt und sollte nicht abgeleitet werden.

ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Unternehmens- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, denen sie zugeordnet sind.

Bitte lesen Sie die Nutzungsbedingungen für die ServiceNow-Website unter [www.servicenow.com/terms-of-use.html](http://www.servicenow.com/terms-of-use.html)

Firmensitz  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
USA  
(408) 501-8550

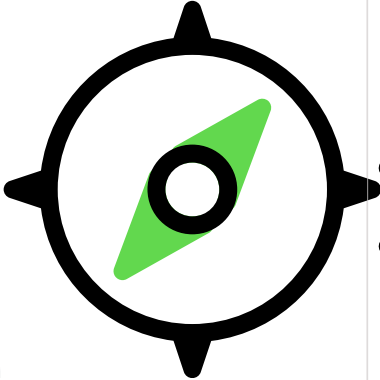
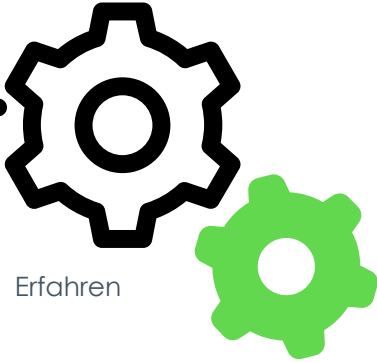

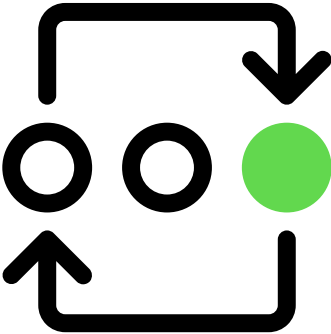
# Inhaltsverzeichnis

- Produktion..... 4
  - Commercial Operations für die Produktion konfigurieren..... 5
    - Installieren Sie Service Bridge für Provider.....6
    - Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher.....8
    - Mit Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridgeinstallierte  
Komponenten ..... 10
  - Integration von Commercial Operations für die Produktion..... 14
  - Commercial Operations für die Produktion verwenden..... 15
    - Service Bridge wird für Provider verwendet..... 15
    - Service Bridge wird für Verbraucher verwendet.....15
    - Commercial Operations für die Produktion Beispiele.....15

# Produktion

Das Produkt Commercial Operations für die Produktion (MCO) bietet Ihnen eine Plattform zur Optimierung Ihres Vertriebs-, Support- und Servicebetriebs, um die betriebliche Effizienz zu verbessern, Kosten zu senken und die Produktivität zu verbessern.

## Erste Schritte

 <p>Untersuchen</p> <p>Sie, wie Commercial Operations für die Produktion Ihnen mit seinen wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen kann.</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Erfahren</p> <p>Planen und passen Sie Commercial Operations für die Produktion an Ihre spezifischen Anforderungen an.</p>	<p>Verwenden</p>  <p>Erfahren Sie, wie Hersteller, Kanäle und Verbraucher Commercial Operations für die Produktion verwenden können, um Produktionsökosysteme zu verwalten.</p>
	<p>integrieren</p>  <p>Erweitern Sie die Fähigkeiten von Commercial Operations für die Produktion durch die Integration mit anderen Anwendungen.</p>	

Automatische Übersetzung

## Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für in [ServiceNow Community](#)
- [Known Error-Portal](#) nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

## Commercial Operations für die Produktion konfigurieren

Richten Sie Commercial Operations für die Produktion ein, um Regierungsbeamte und Servicemanager in die Lage zu versetzen, Bürgern, Unternehmen und anderen Behörden Behördendienstleistungen bereitzustellen.

Die Konfiguration von Commercial Operations für die Produktion umfasst mehrere Hauptaufgaben:

- Installieren und Einrichten der Anwendung Commercial Operations für die Produktion
- Operational Technology Manager-, Vulnerability Response-, Incident-Management- und Change-Management-Anwendungen installieren und einrichten.
- Konfiguration des Prozessmanagers Industrie

### Commercial Operations für die Produktion -Anwendungen installieren und konfigurieren

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Hauptkonfigurationsaufgaben aus, um Ihre Commercial Operations für die Produktion -Anwendungen einzurichten.

#### MCO-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung <a href="#">Customer Service Management</a>	Installieren Sie die Anwendung Kundenservice-Management aus dem ServiceNow Store Store. Diese Anwendung ermöglicht Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Account Executives Einblick in die Kundensysteme und Tools, die sie benötigen, um Kunden proaktive Services bereitzustellen.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung <a href="#">Service Model Foundation</a>	Installieren Sie die Anwendung Servicemodell-Grundlagen aus dem ServiceNow Store Store. Mit diesem Framework können Sie strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen, die Ihre Geschäftsanforderungen abbilden.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung <a href="#">Verkaufschancen-Management</a>	Installieren Sie die Anwendung Chancen-Management aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Executives Verkaufschancen erstellen und verwalten, um potenzielle Umsätze basierend auf

## MCO-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	den ermittelten Kundenbedürfnissen zu identifizieren und nachzuverfolgen.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store. Sie ermöglicht Ihren Vertriebsmitarbeitern, Verkaufsangebote für Produkte oder Services zu generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Installationsbasis-Management	Installieren Sie die Anwendung Basisverwaltung installieren aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Sie die Verwendung oder den Kauf eines Produkts durch einen Kunden mit der Anwendung Commercial Operations für die Produktion erfassen.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Auftragsmanagement	<p>Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Unternehmenskunden erfassen, verwalten und erfüllen.</p> <p><b>i Hinweis:</b> Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, installieren Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology aus dem Store. Diese Anwendung enthält die Anwendung Auftragsmanagement sowie die ServiceNow Implementierungen der TMF-APIs für Telekommunikationsprodukte.</p>

- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um Ihren Setup-Prozess für die Produktion zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Customer Success Center](#).
- Treten Sie der ServiceNow [Manufacturing Community](#) bei, um Wissen auszutauschen, zusammenzuarbeiten und sich mit Kollegen auf der ganzen Welt zu vernetzen, die sich mit den gleichen Herausforderungen und Möglichkeiten der Branche befassen.

## Installieren Sie Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn\_sb\_pro) zur Verwendung mit Commercial Operations für die Produktion installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

## Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

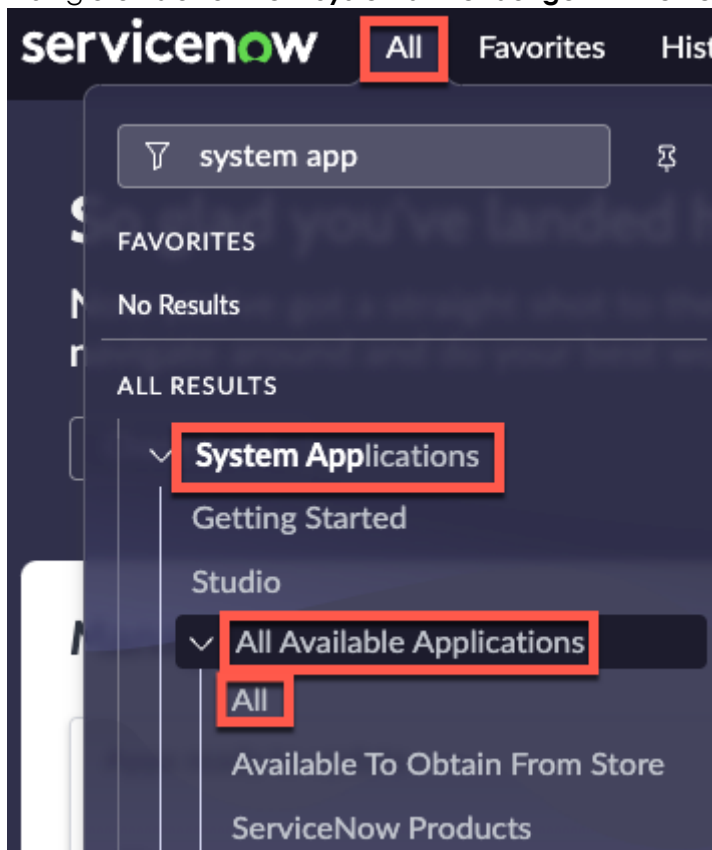
Die folgenden Plugins werden automatisch mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion installiert:

- sn\_req\_criteria
- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

Darüber hinaus werden verschiedene Komponenten installiert, z. B. Rollen, Geschäftsregeln, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Service Bridge für Anbieter installierte Komponenten](#) .

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge für Anbieter (sn\_sb\_pro).

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#) .

- Überprüfen Sie im Dialogfeld für die Anwendungsinstallation die Anwendungsabhängigkeiten.

Diese Liste gibt für jedes abhängige Plugin und jede abhängige Anwendung an, ob sie installiert werden, bereits installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Service Bridge für Provider installieren können.

- Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten die Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren. Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
- Wählen Sie **Installieren** aus.

## Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installieren

Wenn Sie über eine -Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher zur Verwendung mit Commercial Operations für die Produktion installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und -installationen für ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins.

### Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern](#) .

Erforderliche Rolle: admin

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins werden in mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installiert:

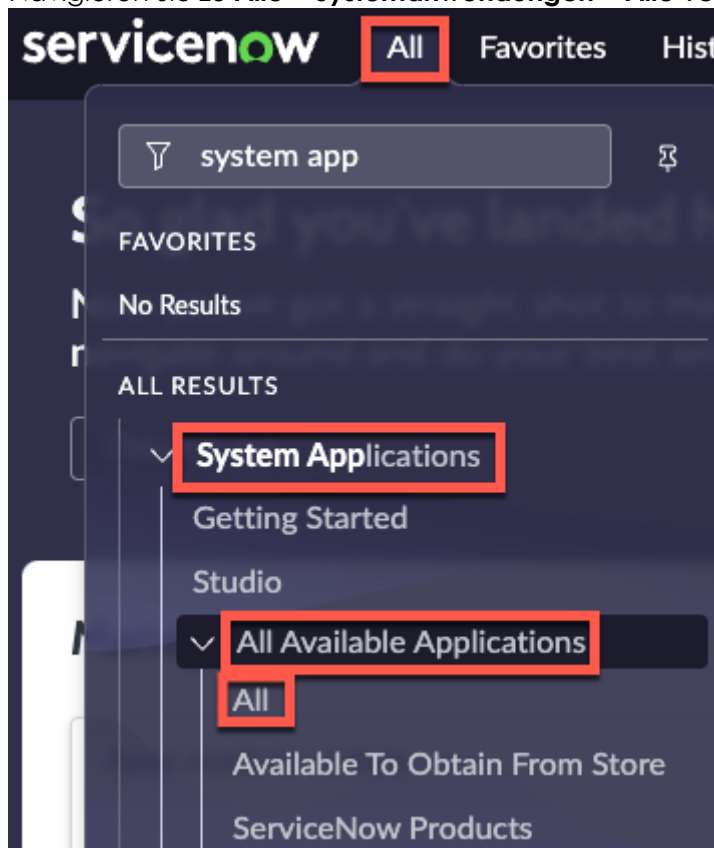
- sn\_sb
- sn\_sb\_rps
- sn\_transport
- com.glide.hub.process.sync
- com.snc.ihub\_spoke\_util\_pack

Darüber hinaus werden verschiedene Komponenten installiert, z. B. Rollen, Geschäftsregeln, Tabellen und Flows. Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung installierten

Komponenten finden Sie unter [Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations](#) für die Produktion installieren.

## Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung [Service Bridge für Verbraucher](#) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die [ServiceNow Store](#) -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum [ServiceNow Store-Versionsverlauf](#).

3. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

**Wichtig:** Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Mit Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridgeinstallierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung [ Service Bridge in Commercial Operations für die Produktionaktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

## Mit Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktioninstallierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktionaktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

### Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert.

#### Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden

Rollenname [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ermöglicht Mitgliedern der IT-Mitarbeiter des Kunden, Services vom Anbieter aus deren Servicekatalog anzufordern und zu überwachen.</li> <li><b>Hinweis:</b> Jeder Mitarbeiter des Kunden, der Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller des Providers benötigt, benötigt diese Rolle.</li> <li>Bietet Zugriff auf die Remote-Datensatzersteller und Anbieteraufgaben.</li> </ul>	N/V
Service Bridge-Lesung [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ermöglicht den Kundenservice-Mitarbeitern des Anbieters, den Inhalt des Aufgabendatensatzes des Anbieters zu lesen.</li> <li>Gewährt schreibgeschützten Zugriff auf die Anwendung Service Bridge.</li> </ul>	N/V

**Rollen, die mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter installiert werden (Fortsetzung)**

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wird normalerweise einem Administrator für die Service Bridge -Anwendungen sowohl auf Kunden- als auch auf Anbieterseite zugewiesen.</li> <li>• Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_sb.requestor</li> <li>• sn_sb.remote_task_creator</li> <li>• sn_sb.read</li> <li>• flow_designer</li> <li>• sn_customerservice.case_viewer</li> <li>• sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>• catalog</li> </ul>

**Tabellen installiert**

Die folgenden Tabellen werden mit Service Bridge für Anbieter installiert.

**Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen**

Tabelle	Beschreibung
Autorisierte Benutzer [sn_sb_pro_authorized_user]	Enthält die Datensätze des autorisierten Anwenders.
Verbraucherverbindung [sn_sb_pro_consumer_connection]	Verbraucherverbindungsdatensatz für Provider, erweitert die Basisverbindungstabelle.
Berechtigung [sn_sb_pro_entitlement]	Anbieterberechtigungen, die berechtigten Verbrauchern Datensätze zuordnen, erweitern die Basisberechtigungstabelle.
Eingehendes Feld [sn_sb_pro_inbound_field]	Verwaltet eingehende Feldzuordnungen auf Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen
Ausgehendes Feld [sn_sb_pro_outbound_field]	Verwaltet ausgehende Feldzuordnungen auf Anbieterseite für Remoteaufgabendefinitionen
Personas [sn_sb_pro_persona]	Verwaltet Personas für Service Bridge.
Anbieter [sn_sb_pro_provider]	Anbieterzuordnungsdatensatz, um anbieterseitige Datensätze miteinander zu verknüpfen.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_pro_provider_task]	Anbietaeraufgaben auf Anbieterseite, die von Verbrauchern über Remote-Datensatzersteller erstellt werden.
Registrierung [sn_sb_pro_registration]	Service Bridge Registrierungsdatensätze.
Definition der Remoteauswahl [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Definitionen der Remote-Auswahl für Remote-Datensatzersteller.
Verbraucherkriterium [sn_sb_pro_remote_record_producer_]	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für einen bestimmten Remote-Datensatzersteller berechtigt sind.
Verbraucherkriterien	

### Mit Service Bridge für Provider-Anwendung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Remoteservice [sn_sb_pro_remote_service]	Remote-Servicedatensatz.
Remoteaufgabe [sn_sb_pro_remote_task]	Remoteaufgaben für die Verwaltung der Datenübertragung zwischen übergeordneten Aufgaben in synchronisierten Instanzen.
Definition der Remote-Aufgabe [sn_sb_pro_remote_task_def]	Definition der Remote-Aufgaben, steuert die Erstellung und Verarbeitung von Remote-Aufgaben.
Verbraucherkriterium sn_sb_pro_remote_task_def_ Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remoteaufgabendefinitionen zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für eine bestimmte Remoteaufgabendefinition berechtigt sind.
Variable „Remoteaufgabe“ [sn_sb_pro_remote_task_def]	Glide-Variablen, die einer Remote-Aufgabe zugeordnet sind, ermöglichen das Anzeigen eingehender synchronisierter Daten
Service Bridge-Einstellungen [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Einstellungsdatensatz für Anbieter, verwaltet die Ausrichtung verschiedener Service Bridge -Einstellungen zwischen Anbieter und Verbraucher.
Transformieren [sn_sb_pro_transform]	Anbieterseitige Transformationsdatensätze.

### Mit Service Bridge installierte Komponenten für Verbraucher

Mit der Aktivierung der Anwendung Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

**i Hinweis:** In der Tabelle „Anwendungsdateien“ [sys\_metadata] sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgelistet. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden](#).

### Installierte Rollen

Die folgenden Rollen werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

#### Mit der Anwendung Service Bridge Consumers installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Bridge-Administrator [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wird normalerweise einem Administrator für die Service Bridge -Anwendungen sowohl auf Kunden- als auch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.read</li> <li>sn_sb.requestor</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> </ul>

### Mit der Anwendung Service Bridge Consumers installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	auf Anbieterseite zugewiesen. • Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flow_designer</li> <li>• catalog</li> </ul>
Service Bridge-Lesevorgang [sn_sb.read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Anbietaufgaben	N/V
Anfordernde Person von Service Bridge [sn_sb.requestor]	Bietet Zugriff auf Remote-Datensatzersteller und Anbietaufgaben	N/V

### Installierte Tabellen

Die folgenden Tabellen werden mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installiert.

#### Mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Autorisierter Anwender [sn_sb_con_authorized_user]	Autorisierte Benutzer
Verbindung sn_sb_con_consumer	Verbindungsdatensatz auf Verbraucherseite.
Berechtigung [sn_sb_con_entitlement]	Verbraucherseitige Tabelle, die Berechtigungen erweitert.
Eingehendes Feld [sn_sb_con_inbound_field]	Eingehende Felder auf Verbraucherseite für Remoteaufgaben-Definitionen.
Ausgehendes Feld [sn_sb_con_outbound_field]	Verbraucherseitige ausgehende Felder für Remoteaufgaben-Definitionen.
Personas [sn_sb_con_persona]	Persona-Datensätze der Verbraucherseite.
Anbieterverbindung [sn_sb_con_provider_connection]	Anbieterverbindungsdatensatz, der den Verbraucher mit der Anbieterinstanz verknüpft und die Basisverbindungstabelle erweitert.

Mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Anbietaeraufgabe [sn_sb_con_provider_task]	Anbietaeraufgabendatensätze auf Verbraucherseite, erweitert die Basistabelle der Anbietaeraufgabe.
Cache für Remote-Auswahl sn_sb_con_remote_choice_cache]	Verbraucherseitiger Cache für Abfragen der Remote-Auswahl.
Remote-Datensatzersteller [sn_sb_con_remote_record_producer]	Remote-Datensatzersteller-Datensätze auf Verbraucherseite
Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task]	Remoteaufgaben-Datensätze auf Verbraucherseite erweitern die Remoteaufgaben-Basistabelle.
Definition der Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task_def]	Remoteaufgaben-Definitionsdatensätze auf Verbraucherseite.
Variable für Remoteaufgabe [sn_sb_con_remote_task_variable]	Zugeordnete Variablen-tabelle der Remoteaufgabe, die Glide-Variablen erweitert.
Service Bridge-Einstellungen sn_sb_con_service_bridge_settings]	Verbraucherseite Service Bridge, die Datensätze einstellt, erweitert die Basistabelle der Einstellungen.
Remote-Auswahl [sn_sb_con_st_remote_choice]	Remote-Auswahldatensätze auf Verbraucherseite.
Umwandeln sn_sb_con_transform	Transformationsdatensätze auf Verbraucherseite erweitern die Transformationsbasistabelle.

## Integration von Commercial Operations für die Produktion

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Commercial Operations für die Produktion, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Commercial Operations für die Produktion bietet Integrationen für die folgenden Anwendungen:

[Außendienst-Management](#) 

Durch die Integration der Anwendung [ Commercial Operations für die Produktion in die Anwendung Außendienst-Management können Sie je nach Geschäftsanforderungen alle Außendienst-Arbeitsaufträge und -Termine in Bezug auf Ihren Fall erstellen und anzeigen.

[Strategisches Portfoliomanagement](#) 

Bieten Sie in Auftragsmanagement einen Projektüberblick über komplexe, langlaufende Aufträge und Auftragsaufgaben, und verwalten Sie diese in Strategisches Portfoliomanagement.

## Commercial Operations für die Produktion verwenden

Erfahren Sie, wie Sie mit Commercial Operations für die Produktion den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Produkte, Abonnements und Services verwalten können.

Mithilfe von Service Bridge und Commercial Operations für die Produktion können Hersteller innerhalb des Unternehmens abteilungsübergreifend Kontakt mit B2B-Kunden, Lieferanten, Vertriebspartnern oder Drittpartei-Logistikpartnern (3PLs) aufnehmen.

### Service Bridge wird für Provider verwendet

Als Hersteller, der Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion verwendet, erfahren Sie, wie Sie mit Service Bridge Anforderungen aus dem Servicekatalog übermitteln und die Auftragserfüllung von Ihren ServiceNow<sup>®</sup>-Instanzen nachverfolgen.

### Service Bridge wird für Verbraucher verwendet

Als Hersteller, der Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion verwendet, erfahren Sie, wie Ihre Verbraucher Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge verwenden können, um Anforderungen aus dem Servicekatalog zu übermitteln – alles über Ihre Instanz von ServiceNow<sup>®</sup>.

## Commercial Operations für die Produktion Beispiele

In diesem Beispiel hilft die Anwendung Commercial Operations für die Produktion dem Produktionsunternehmen Zenod (OEM), Service Bridge zur Verwaltung seiner Partnerschaften mit Boxeo zu verwenden, einem Transportunternehmen, das seine Drucker und Services für den globalen Versand von Waren verwendet, und Office Mart, einem Channel-Einzelhändler verkauft viele Büromarken und technisches Zubehör an Händler und Verbraucher (z. B. Computer, Monitore, Drucker, Versandzubehör usw.).

### Beispielszenario: Schlüsselpersonas und wie sie profitieren

Zenod, ein Produktionsunternehmen, das Scanner, Drucker und andere multifunktionale Bürosysteme herstellt und verkauft, bietet seinen Unternehmenskunden ein Versandservicepaket an. Boxeo, ein Kunde, hat eine Partnerschaft mit dem Unternehmen geschlossen, um Zenod-Drucker, Versandzubehör und Services für den globalen Versand von Waren zu verwenden.

Die Schlüsselpersonas (Hersteller und Kunde) können in ihren jeweiligen Service Bridge -Instanzen die folgenden Aufgaben ausführen:

#### Der Hersteller (Zenod) kann:

- Veröffentlichen Sie einen Produkt- oder Servicekatalog mithilfe eines Remote-Katalogelements und einer Remote-Aufgabendefinition
- Sie können Anforderungen in Echtzeit im Mitarbeiterbereich empfangen
- Lösungen an Kunden und alle Vertriebspartner auf der Beobachtungsliste weiterleiten

#### Der Kunde (Boxeo) kann:

- Fordern Sie Reparaturen und technischen Support über den Remote-Katalog direkt bei Zenod an
- Synchronisieren Sie mit einer Remoteaufgabe
- Zeigen Sie Ausfälle und Serviceprobleme an
- Zeigen Sie gekaufte Produkte an
- Sie fordern Services im Zusammenhang mit den gekauften Produkten an

Das Szenario spielt sich folgendermaßen ab:

1. Zenod veröffentlicht seinen Produkt- oder Servicekatalog mithilfe eines Remote-Katalogelements und einer Remote-Aufgabendefinition.
2. Der Produktionsdrucker von Boxeo fällt aus, und das Unternehmen fordert eine Reparatur und technischen Support direkt bei Zenod über den Remote-Katalog an.
3. Während der Produktionsdrucker von Boxeo ausgefallen ist, arbeitet L1 von Boxeo an dem Incident und muss in der Lage sein, diese Informationen und die bisherigen Aktionen an Zenod weiterzuleiten. L1 von Boxeo und Zenod können Workflows mithilfe von Remoteaufgaben synchronisieren.
4. Der technische Support von Zenod empfängt die Anforderung in Echtzeit im Mitarbeiterbereich, trifft sich dort mit Boxeo, wo er sich befindet, und fährt mit der Lösung fort.

### **Anwendungsfälle Commercial Operations für die Produktion und Service Bridge ( Beispiel).**

Zenod fertigt Scanner, Drucker und andere multifunktionale Bürosysteme und verkauft sie sowohl im B2B-Bereich als auch an Endverbraucher über Großhändler, KMUs und Einzelhandelskanäle. OfficeMart ist ein Channel-Einzelhändler, der viele Büromarken und kommerzielles technisches Zubehör an Endverbraucher verkauft (z. B. Büromobiliar, Computer, Monitore, Drucker, Versandzubehör usw.). Hier sehen Sie ein Beispiel dafür, wie Zenod Commercial Operations für die Produktion mit verwenden kann Service Bridge für die Kommunikation mit dem Vertriebskanal, OfficeMart und umgekehrt.

Hersteller (OEM) zu Kanal

1. Zenod erstellt einen Fall, der den Kanalhändler über einen Rückruf eines Produkts informiert und setzt den Kanal und die Accounts auf „Warnung“.
2. Office Mart empfängt in seiner Instanz eine Anbietaeraufgabe, die im Portal als abzuschließende Aufgabe angezeigt wird.
3. Office Mart folgt den vordefinierten Workflows für Aufgaben im Zusammenhang mit dem Rückruf, z. B. wie Kunden, die das Produkt erworben oder lizenziert haben, über den Rückruf benachrichtigt werden.

Kanal zum Hersteller (OEM)

1. OfficeMart veröffentlicht einen Produkt- oder Servicekatalog.
2. Ein OfficeMart-Käufer stellt über den Servicekatalog (einen Remote-Katalog, der von Zenod veröffentlicht wird) in seinem Mitarbeiterportal eine Change-Anforderung für seine aktuelle Bestellung. Sie beschreiben, was sie ändern möchten, und übermitteln dies über den Servicekatalog an OfficeMart. Dort

erstellt das System automatisch eine Fallaufgabe in der Verbraucherinstanz, die mit der Anbieterinstanz Service Bridge von Zenod synchronisiert wird.

3. Die Aufgabe wird in einen Fall konvertiert. Der für das Zenod-Auftragsmanagement zuständige Service Desk-Mitarbeiter erhält den Fall direkt im Mitarbeiterbereich und arbeitet an der Lösung des Problems.