



Xanadu – Einzelhandelsbranche

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

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

Inhaltsverzeichnis

- Einzelhandelsabläufe..... 4
 - Einzelhandelsabläufe – Core erkunden..... 5
 - Einzelhandelsfall..... 7
 - Einzelhandelsabläufe – Core konfigurieren..... 8
 - Einzelhandelsabläufe – Core aktivieren..... 9
 - Assign roles to Einzelhandelsabläufe – Core users..... 10
 - Konfigurieren Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien für Einzelhandelsmitarbeiter..... 10
 - Erstellt eine Einzelhandelsorganisation..... 11
 - Fügen Sie einer Einzelhandelsorganisation Mitglieder hinzu..... 13
 - Konfigurieren Sie Ihre Organisationsstruktur..... 14
 - Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein..... 14
 - Playbooks für Einzelhandelsabläufe – Core konfigurieren..... 15
 - Konfigurieren Sie die Omni-Channel-Kommunikation für Einzelhandelsabläufe – Core..... 15
 - Fallverwaltung für konfigurieren Einzelhandelsabläufe – Core..... 16
 - Konfigurieren Sie das Geschäftsstandort-Serviceportal für Einzelhandelsabläufe – Core..... 16
 - Arbeitsaufträge für konfigurieren Einzelhandelsabläufe – Core..... 16
- Erstellen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation..... 17
 - Erstellt einen Einzelhandelsfall..... 17
 - Melden Sie ein Problem über das Geschäftsstandort-Serviceportal..... 18
 - Erstellt eine Supportanfrage für einen Einzelhandelsfall im konfigurierbaren Arbeitsbereich für FSM/FSM..... 19
- Lösen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation..... 19
 - Schließen Sie einen Einzelhandelsfall..... 20
 - Zeigt einen Einzelhandelsfall im Geschäftsstandort-Serviceportal an und schließt ihn..... 20
 - Lösen Sie einen Einzelhandelsfall im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich..... 21
- Referenz zu „Retail Operations Core“ 21
 - Mit Einzelhandelsabläufe – Core installierte Komponenten..... 21
 - Einzelhandelsdatenmodell..... 23
 - Domain Separation in Einzelhandelsabläufe – Core..... 25

Einzelhandelsabläufe

Die Anwendung ServiceNow® Einzelhandelsabläufe – Core versetzt Manager und Mitarbeiter in die Lage, den täglichen Einzelhandelsbetrieb durch die Automatisierung von Aufgaben und die schnelle Lösung von Problemen per Self-Service zu verwalten und so Zeit für die Kundenbetreuung zu gewinnen. Sie ermöglicht eine nahtlose bidirektionale Kommunikation und Transparenz zwischen Filialen und Zentrale. Sie bietet eine hervorragende Kunden-Experience, verbessert gleichzeitig die Produktivität der Mitarbeiter und senkt die Kosten.

Erste Schritte

| | | |
|--|--|--|
| <p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Retail Operations Core und wie es verwendet wird.</p> | <p>Konfigurieren</p>  <p>Installieren Sie Retail Operations Core, und konfigurieren Sie Ihre Umgebung.</p> | <p>Anforderung</p>  <p>Erstellen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation.</p> |
| <p>Lösen</p>  <p>Lösen und verfolgen Sie Supportanfragen für den Einzelhandel.</p> | <p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Retail Operations Core-Komponenten ab, z. B. Felder, Tabellen und Eigenschaften.</p> | |

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

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

Einzelhandelsabläufe – Core erkunden

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen zur Optimierung Ihrer Einzelhandelsorganisation.

Überblick über Retail Operations Core

Die Anwendung ServiceNow® Einzelhandelsabläufe – Core rationalisiert den Betrieb und optimiert die Kommunikation innerhalb der Standorte von Einzelhandelsorganisationen und mit der Zentrale. Diese Anwendung baut auf den vorhandenen Funktionalitäten von Kundenservice-Management und Außendienst-Management auf und optimiert Workflows, verbessert die Koordination. Außerdem unterstützt sie einen reibungslosen und effizienten Ablauf von Frontline- und Back-End-Vorgängen.

Einzelhandelsabläufe – Core unterstützt Sie dabei:

- Ermöglichen Sie Mitarbeitern und Managern mit Kundenkontakt, Probleme im Namen der ihnen zugeordneten Filialen zu melden.
- Tragen Sie dazu bei, Anrufe im Callcenter zu reduzieren, reduzieren oder eliminieren Sie Lkw-Rollen, und ermöglichen Sie eine speicherbasierte Fallverwaltung.
- Verschaffen Sie sich einen besseren Überblick über die Store-Leistung, was auch die Verbesserung der SLA-Metriken (Service Level Agreement) für den Store-Support fördern kann.

Einzelhandelsabläufe – Core – Anwender

Anwender

| Anwender | Beschreibung |
|-------------------|--|
| Store Associate | Store-Mitarbeiter führen Store-Aufgaben aus, organisieren den Store, sind oft die ersten, die Probleme erkennen und melden, und interagieren mit Kunden. |
| Store Manager | Store Manager verwalten den Store, beheben Probleme oder fordern bei Bedarf Hilfe vom zentralen Betriebsteam an. Sie schalten sich ein, um lokale Lieferanten zu kontaktieren, wenn Probleme nicht rechtzeitig gelöst werden, und verwalten Mitarbeiter und Zeitpläne. |
| Regionale Manager | Regionalmanager beaufsichtigen mehrere Einzelhandelsstandorte und halten sich über Probleme und deren Lösungsstatus in der gesamten Hierarchie des Bereichs auf dem Laufenden. |
| Gebietsmanager | Gebietsmanager, auch Marktmanager genannt, überwachen mehrere Regionen und bleiben über Probleme |

Anwender (Fortsetzung)

| Anwender | Beschreibung |
|----------------------------|---|
| | und Lösungsstatus in ihrer gesamten Store-Hierarchie auf dem Laufenden. |
| Central Operations Support | Central Operations Support beantwortet in Abstimmung mit dem Store Manager Fragen und Anforderungen im Store, führt Problemlösungen durch und arbeitet mit Außendienstmitarbeitern des Unternehmens oder Drittanbietern zusammen. Sie sind für die Erstellung von Aufgaben und standardmäßigen Betriebsverfahren verantwortlich und fungieren als erfüllende Mitarbeiter für Fälle, die an sie weitergeleitet werden, einschließlich Fällen im Zusammenhang mit Sicherheit, IT Service Management (ITSM) und zentralem Kundensupport. |

Einzelhandelsabläufe – Core – Workflow

Einzelhandelsabläufe – Core



Einzelhandelsabläufe – Core – Workflow

1. Der Administrator konfiguriert die Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core.
2. Der Geschäftsleiter stellt einen Fall an einem Einzelhandelsstandort bereit.
3. Ein Einzelhandelsfall wird erstellt.
4. Der Filialmitarbeiter untersucht das Problem und erstellt einen Bericht, der im Fall dokumentiert wird.
5. Der Store Manager überprüft die Details des Untersuchungsberichts und schließt dann den Fall.

Einzelhandelsabläufe – Core – Vorteile

Vorteile von Retail Operations

| Vorteil | Funktion | Anwender |
|--|--------------------------|---------------|
| Digitalisieren Sie Informationen zur Einzelhandelsorganisation, und optimieren Sie die Setup-Experience. | Einzelhandelsdatenmodell | Administrator |

Vorteile von Retail Operations (Fortsetzung)

| Vorteil | Funktion | Anwender |
|--|-------------------|----------------------------------|
| Automatisieren Sie Einzelhandelsabläufe, indem Sie die Erstellung und Erfüllung von Supportanfragen ermöglichen. | Einzelhandelsfall | Store-Mitarbeiter, Store-Manager |

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Einzelhandelsabläufe – Core finden Sie unter:

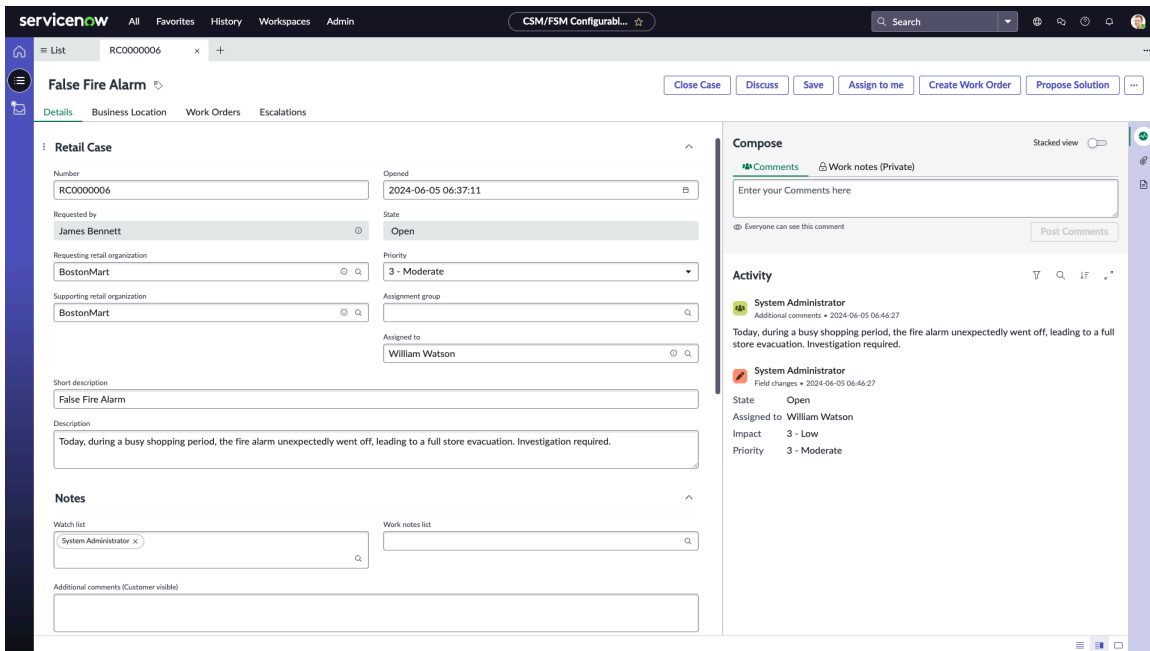
- [Einzelhandelsabläufe – Core konfigurieren](#)
- [Erstellen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation](#)
- [Lösen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation](#)
- [Referenz zu „Retail Operations Core“.](#)

Einzelhandelsfall

Die Fallerstellung für den Einzelhandel ermöglicht einen optimierten Support, indem wichtige Einzelhandelsinhalte für Anwendungsfälle des Supports von Einzelhandelsorganisationen angezeigt werden.

Fälle sind das zentrale Objekt in Kundenservice-Management, das zum Koordinieren von Services verwendet wird.

Der in Einzelhandelsabläufe – Core eingeführte Falltyp „Einzelhandel“ baut auf der vorhandenen Fallfunktionalität Kundenservice-Management auf, um Benutzern einzelhandelsspezifische Felder bereitzustellen.



Informationen zur Verwendung von Fällen zum Erstellen und Erfüllen von Supportanforderungen für Ihre Einzelhandelsorganisation finden Sie unter [Erstellen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation](#) und [Lösen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation](#).

Informationen zu Falltabellenattributen für den Einzelhandel finden Sie unter [Tabellen des Datenmodells für Einzelhandelsvorgänge](#).

Einzelhandelsabläufe – Core konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre -Implementierung von Einzelhandelsabläufe – Core.

Konfiguration – Übersicht

1. Einzelhandelsabläufe – Core aktivieren

Benutzer mit der Rolle „admin“ können die Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core installieren.

2. Assign roles to Einzelhandelsabläufe – Core users

Weisen Sie bestimmte Rollen zu, um Einzelhandelsbenutzern Einblick in die von ihnen verwalteten Organisationen und die von ihnen verwalteten Hierarchien zu geben.

3. Konfigurieren Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien für Einzelhandelsmitarbeiter

Konfigurieren Sie die Verantwortlichkeiten Ihrer Einzelhandelsmitarbeiter, indem Sie Verantwortlichkeiten für zugehörige Parteientitäten mit Zuständigkeitsdefinitionen verknüpfen.

4. Erstellt eine Einzelhandelsorganisation

Erstellen Sie eine Einzelhandelsorganisation, um die Verwaltung von hierarchischen Filialen und Franchises zu ermöglichen und die Verwaltung der Filialmitarbeiter zu vereinfachen.

5. Fügen Sie einer Einzelhandelsorganisation Mitglieder hinzu

Fügen Sie Ihrer Organisation Mitglieder hinzu, damit sie Aufgaben in Ihrer Einzelhandelsorganisation anzeigen und abschließen können.

6. Konfigurieren Sie Ihre Organisationsstruktur

Konfigurieren Sie die Struktur Ihrer Einzelhandelsorganisation in Einzelhandelsabläufe – Core.

7. Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein

Richten Sie Ihr Supportteam für den Einzelhandel ein, indem Sie eine Gruppe erstellen und dann Mitgliedern dieser Gruppe die Rolle sn_retail.support_agent zuweisen.

8. Playbooks für Einzelhandelsabläufe – Core konfigurieren

Einzelhandelsabläufe – Core

9. Konfigurieren Sie die Omni-Channel-Kommunikation für Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core Mit dem Omni-Channel-Support können -Benutzer ihre Kunden dort treffen, wo sie sich am wohlsten fühlen.

10. Fallverwaltung für konfigurieren Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können bei Bedarf Einzelhandelsfälle erstellen und gleichzeitig die Fallverwaltung von Kundenservice-Management verwenden.

11. Konfigurieren Sie das Geschäftsstandort-Serviceportal für Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können das Business Location Service Portal verwenden, um Supportanfragen für Einzelhandelsfälle zu erstellen und zu schließen.

12. Arbeitsaufträge für konfigurieren Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können Arbeitsaufträge aus ihren Einzelhandelsfällen erstellen, indem sie den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden.

Einzelhandelsabläufe – Core aktivieren

Sie können die Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Die Anwendung enthält Demodaten für Retail Operations und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

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 Elemente werden mit Einzelhandelsabläufe – Core installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Plugins
- ServiceNow® Store Anwendungen
- Konfigurationen der zugehörigen Partei

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Einzelhandelsabläufe – Core installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core über die Filterkriterien und die 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 Website [ServiceNow Store](#) , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen 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 Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow® Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Assign roles to Einzelhandelsabläufe – Core users

Weisen Sie bestimmte Rollen zu, um Einzelhandelsbenutzern Einblick in die von ihnen verwalteten Organisationen und die von ihnen verwalteten Hierarchien zu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core gesteuert.

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenn Sie Rollen auf Gruppen anwenden, erben die Mitglieder der Gruppen diese Rollen automatisch.

Hinweis:

Anwenderrollen können während des ersten Setups für Einzelhandelsorganisationen oder jederzeit danach nach Bedarf konfiguriert werden.

Eine Liste der in Einzelhandelsabläufe – Core enthaltenen Rollen finden Sie unter Mit der Tabelle „Retail Operations“ in [Mit Einzelhandelsabläufe – Core installierte Komponenten](#) installierte Basisrollen.

Anweisungen zum Zuweisen von Rollen an einzelne Benutzer finden Sie unter [Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Anwender** Öffnen Sie dann einen Benutzerdatensatz.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Rollen** “ **Bearbeiten** aus.
3. Wählen Sie in der Liste **Sammlung** die gewünschten Rollen aus, und wählen Sie dann **Hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Konfigurationen zugehöriger Parteien für Einzelhandelsmitarbeiter

Konfigurieren Sie die Verantwortlichkeiten Ihrer Einzelhandelsmitarbeiter, indem Sie Verantwortlichkeiten für zugehörige Parteientitäten mit Zuständigkeitsdefinitionen verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gebiets-, Regional- oder Filialmanager können jede Art von Verantwortung übertragen werden.

Mit „Retail Operations Core“ installierte Konfigurationen der zugehörigen Partei

| Name | Standardverantwortlichkeit |
|----------------|----------------------------------|
| Gebietsmanager | Beitragender Manager am Standort |

Mit „Retail Operations Core“ installierte Konfigurationen der zugehörigen Partei (Fortsetzung)

| Name | Standardverantwortlichkeit |
|-------------------|----------------------------------|
| Regionale Manager | Beitragender Manager am Standort |
| Store Associate | Beitragender am Standort |
| Store Manager | Standortmanager-Erfüller |

Sie können die mit Ihren Anwendern verknüpften Verantwortlichkeiten hinzufügen, entfernen oder ändern. Es wird jedoch empfohlen, eine neue Konfiguration für zugehörige Parteien zu erstellen, anstatt vorhandene Konfigurationen zu ändern.

Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle mit den Zuständigkeiten für Serviceorganisationen in [Fügen Sie zugehörigen Parteikonfigurationen zu Fällen, verkauften Produkten, Installationsbasen oder Serviceorganisationen hinzu](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Administration > Konfiguration der zugehörigen Partei**.
2. Um eine neue Konfiguration der zugehörigen Partei zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellt eine Einzelhandelsorganisation

Erstellen Sie eine Einzelhandelsorganisation, um die Verwaltung von hierarchischen Filialen und Franchises zu ermöglichen und die Verwaltung der Filialmitarbeiter zu vereinfachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsorganisation**.
2. Wählen Sie **Alle Organisationen** aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie folgende Felder aus.

| Feld | Beschreibung |
|-----------------------|--|
| Identifikationsnummer | Alphanumerischer Code, der zur Identifizierung dieser Einzelhandelsorganisation verwendet wird. Dieses Feld ist optional. |
| Name | Der Name dieser Einzelhandelsorganisation |

| Feld | Beschreibung |
|-----------------------------------|--|
| Besitz | <p>Der Eigentumstyp dieser Einzelhandelsorganisation. Die Optionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Unternehmenseigentum ◦ Franchise |
| Übergeordnete Serviceorganisation | <p>Die übergeordnete Einzelhandelsorganisation, die mit dieser Einzelhandelsorganisation verknüpft ist.</p> <p>Definiert die Hierarchie der von Ihnen erstellten Einzelhandelsorganisationen.</p> |
| Typ | <p>Der Typ der Einzelhandelsorganisation. Die Optionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Geschäftsstandort ◦ Geschäftsgruppe <p>Wenn Sie eine Region oder einen Bereich erstellen möchten, wählen Sie Geschäftsgruppe. Wenn Sie ein Geschäft erstellen möchten, wählen Sie Geschäftsstandort aus.</p> |
| Untertyp „Einzelhandel“ | <p>Der Untertyp „Einzelhandel“. Die Optionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ ServiceNow ◦ Region ◦ Abteilung ◦ Bereich ◦ Distrikt |
| Manager | <p>Der dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnete Manager</p> <p>Dem Anwender, der diesem Wert zugeordnet ist, wird automatisch die Zuständigkeit „Standortmanager – Beitragender“ für diesen Standort zugewiesen.</p> |
| Flaggschiff | <p>Gibt an, ob diese Einzelhandelsorganisation als Flaggschiff-Standort betrachtet wird.</p> |
| Straße | <p>Die Straße, unter der sich diese Organisation befindet.</p> |
| Stadt | <p>Die Stadt, in der sich diese Organisation befindet.</p> |
| Land | <p>Das Land, in dem sich die Organisation befindet.</p> |

| Feld | Beschreibung |
|--------------|--|
| Postleitzahl | Die Postleitzahl, die dem Standort dieser Organisation zugeordnet ist. |
| Telefon | Telefonnummer, die dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnet ist. |
| E-Mail | Die dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnete E-Mail-Adresse. |
| Website | Die Website, die dieser Einzelhandelsorganisation zugeordnet ist. |

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einer Einzelhandelsorganisation Mitglieder hinzu

Fügen Sie Ihrer Organisation Mitglieder hinzu, damit sie Aufgaben in Ihrer Einzelhandelsorganisation anzeigen und abschließen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsorganisation**.
2. Wählen Sie die Einzelhandelsorganisation aus.
3. Wählen Sie unter Zugehörige Links die **Option Mitglieder** hinzufügen aus.
4. Füllen Sie folgende Felder aus.

| Feld | Beschreibung |
|---------------------------|--|
| Einzelhandelsorganisation | Die zugeordnete Einzelhandelsorganisation, der das Mitglied hinzugefügt werden soll. |
| Mitglied hinzufügen | Gibt an, ob dieser Anwender ein neues oder ein vorhandenes Mitglied ist. Wenn dieser Anwender ein vorhandenes Mitglied ist, können Sie im Bereich „Mitglieder“ die Person aus dem Bereich „Verfügbar“ auswählen. Verwenden Sie dann den Rechtspfeil, um sie in den Bereich Ausgewählt zu verschieben. |
| Vorname | Vorname des Mitglieds. |
| Nachname | Nachname oder Familienname des Mitglieds. |
| Anwender-ID | Die zugeordnete Anwender-ID dieses Mitglieds. |
| E-Mail | Die diesem Mitglied zugeordnete E-Mail-Adresse. |
| Mitglied | Die Rolle dieses Mitglieds Die Optionen sind: |

| Feld | Beschreibung |
|------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ◦ Gebietsmanager ◦ Regionaler Manager ◦ Store Associate ◦ Store Manager |

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie sicher, dass dieses Mitglied über die entsprechende Rolle verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Assign roles to Einzelhandelsabläufe – Core users](#).

Konfigurieren Sie Ihre Organisationsstruktur

Konfigurieren Sie die Struktur Ihrer Einzelhandelsorganisation in Einzelhandelsabläufe – Core.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Organisationsstruktur des Einzelhandels werden physische Filialen, Regionen und Länder in einer Hierarchie organisiert. Händler organisieren ihre Strukturen normalerweise auf Grundlage dieser Hierarchieebenen.

Je nach Größe des Händlers können Supportteams auf verschiedenen Ebenen innerhalb der Hierarchie organisiert werden. Supportteams können über Regionen und Bereiche verteilt werden, um die folgenden Arten von Support bereitzustellen:

- Regionale Unterstützung
- Marktunterstützung
- Der zentrale Support unterstützt den gesamten Händler

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsorganisation**.
2. Wählen Sie die Einzelhandelsorganisation aus, deren Struktur Sie konfigurieren möchten.
3. Bearbeiten Sie das Feld **Übergeordnete Serviceorganisation** nach Bedarf.
4. Unter **Zugehörige Links** können Sie Ihre Organisationshierarchie einrichten, indem Sie der aktuellen Einzelhandelsorganisation eine untergeordnete Organisation hinzufügen, indem Sie **Neu** auf den Registerkarten Unternehmenseigentum oder Franchise auswählen. Dadurch wird die aktuelle Einzelhandelsorganisation als übergeordnete Organisation festgelegt.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Richten Sie Ihr Support-Team für den Einzelhandel ein

Richten Sie Ihr Supportteam für den Einzelhandel ein, indem Sie eine Gruppe erstellen und dann Mitgliedern dieser Gruppe die Rolle sn_retail.support_agent zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Sie können einer Gruppe eine Rolle zuweisen, um Gruppenmitgliedern Zugriff auf Anwendungen und Module zu gewähren.

Bevor Sie einer Gruppe von Benutzern die Rolle `sn_retail.support_agent` zuweisen, müssen Sie [eine Benutzergruppe erstellen](#) und dann [Benutzer zu einer Gruppe](#) hinzufügen.

Wenn Sie Gruppen und nicht einzelnen Benutzern Rollen zuweisen, erben Mitglieder der Gruppe die Rolle.

Wenn ein Benutzer die Gruppe wechselt, wird die neue Gruppenrolle automatisch zugewiesen. Informationen zu den Service Mapping-Rollen finden Sie unter [Benutzerzugriff auf Anwendungsservices steuern](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, der Sie eine Rolle zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „**Rollen**“ **Bearbeiten** aus.
4. Fügen Sie der Gruppe die Rolle `sn_retail.support_agent` hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Playbooks für Einzelhandelsabläufe – Core konfigurieren

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können Playbooks verwenden, um die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zur Lösung bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Ein Playbook enthält mehrere Phasen, und jede Phase kann mindestens eine Aktivität enthalten, die von einem Kundenservice-Mitarbeiter ausgeführt werden muss. Mit einem Playbook haben Kundenservice-Mitarbeiter folgende Möglichkeiten:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Aktivität auswählen und die erforderlichen Schritte ausführen, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Die erforderlichen Phasen und Aktivitäten abschließen, um den jeweiligen Fall zu lösen.

Playbooks zur Verwendung mit Einzelhandelsabläufe – Core werden genauso konfiguriert wie für Customer Service Management.

Informationen zur Konfiguration Ihrer Playbook-Experience finden Sie unter [Playbooks für Kundenservice-Management konfigurieren](#).

Konfigurieren Sie die Omni-Channel-Kommunikation für Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core Mit dem Omni-Channel-Support können -Benutzer ihre Kunden dort treffen, wo sie sich am wohlsten fühlen.

Kunden können den Chat im Geschäftsstandortserviceportal verwenden, über Verbraucher-Messaging-Apps chatten, E-Mail senden oder einen Anruf tätigen.

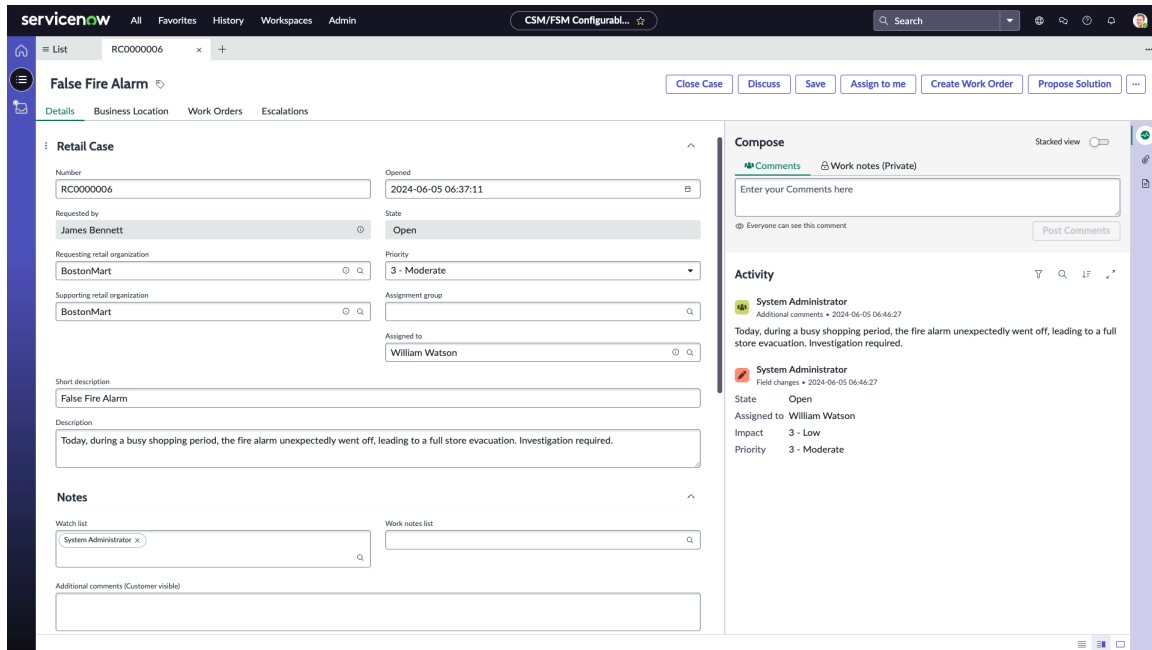
Der Omni-Channel-Support für Einzelhandelsabläufe – Core wird genauso konfiguriert wie für Kundenservice-Management.

Informationen zum Konfigurieren von Omni-Channel-Kommunikationskanälen finden Sie unter [Kommunikationskanäle aktivieren](#) .

Fallverwaltung für konfigurieren Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können bei Bedarf Einzelhandelsfälle erstellen und gleichzeitig die Fallverwaltung von Kundenservice-Management verwenden.

Einzelhandelsabläufe – Core nutzt die vorhandene Fallverwaltungsfunktion von Kundenservice-Management, um diese Falltypen entsprechend den Anforderungen und Workflows von zu erweitern.



Informationen zur weiteren Konfiguration der Fallverwaltung finden Sie unter [Fallverwaltung konfigurieren](#) .

Konfigurieren Sie das Geschäftsstandort-Serviceportal für Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können das Business Location Service Portal verwenden, um Supportanfragen für Einzelhandelsfälle zu erstellen und zu schließen.

Einzelhandelsabläufe – Core ermöglicht es Benutzern, das mit der Anwendung Kundenservice-Management verfügbare Business Location Service Portal (BLSP) zu nutzen, um ihre Supportanfragen für Einzelhandelsfälle zu verwalten.

Weitere Informationen zum Geschäftsstandort-Serviceportal finden Sie unter [„Business Location Service Portal“ verwenden](#) .

Arbeitsaufträge für konfigurieren Einzelhandelsabläufe – Core

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können Arbeitsaufträge aus ihren Einzelhandelsfällen erstellen, indem sie den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden.

Benutzer mit den entsprechenden Rollen initiieren Arbeitsaufträge und liefern die erforderlichen Details für die beteiligten Aufgaben. Andere Benutzer bewerten dann diese Arbeitsaufträge und richten die erforderlichen Aufgaben ein, um sie abzuschließen.

In Einzelhandelsabläufe – Core müssen sowohl Arbeitsaufträge als auch Arbeitsauftragsaufgaben innerhalb derselben Einzelhandelsorganisation erstellt und abgeschlossen werden.

In Einzelhandelsabläufe – Core verwendete Arbeitsaufträge werden genauso konfiguriert wie für Außendienst-Management.

Informationen zum Konfigurieren von Arbeitsaufträgen finden Sie unter [Arbeitsaufträge konfigurieren](#) .

Erstellen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation

Einzelhandelsabläufe – Core Der -Benutzer kann Supportanfragen mit dem Falltyp „Retail“ erstellen.

Einzelhandelsabläufe – Core können -Benutzer Supportanfragen für Einzelhandelsfälle über die folgenden Methoden erstellen:

- Business Location Service Portal
- ServiceNow® Plattform
- CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich

 Hinweis: Benutzer können nur Fälle für Einzelhandelsorganisationen erstellen, bei denen sie Mitglied sind.

- [Erstellt einen Einzelhandelsfall](#)

Erstellen Sie einen Einzelhandelsfall, um Support für Probleme in Ihrer Einzelhandelsorganisation anzufordern.

- [Melden Sie ein Problem über das Geschäftsstandort-Serviceportal](#)

Verwenden Sie das Katalogelement „Problem melden“ im Geschäftsstandort-Serviceportal, um eine Supportanfrage für einen Einzelhandelsfall für Probleme zu übermitteln, die innerhalb Ihrer Einzelhandelsorganisation gelöst werden können.

- [Erstellt eine Supportanfrage für einen Einzelhandelsfall im konfigurierbaren Arbeitsbereich für FSM/FSM](#)

Verwenden Sie den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich, um einen Einzelhandelsfall zu erstellen.

Erstellt einen Einzelhandelsfall

Erstellen Sie einen Einzelhandelsfall, um Support für Probleme in Ihrer Einzelhandelsorganisation anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_retail.associate, sn_retail.support_agent oder sn_retail.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsfälle > Neu erstellen**.
2. Füllen Sie folgende Felder aus.

| Felder | Beschreibung |
|--|--|
| Nummer | Numerischer Code, der die Fallnummer für diese Anforderung angibt. |
| Angefordert von | Interner Benutzer, der dieser Anforderung zugeordnet ist. |
| Anfordernde Einzelhandelsorganisation | Einzelhandelsorganisation, für die diese Anforderung erstellt wird. |
| Unterstützende Einzelhandelsorganisation | Einzelhandelsorganisation, die für die Erfüllung dieser Anforderung verantwortlich ist. |
| Kurzbeschreibung | Eine kurze Beschreibung des Zwecks dieser Anforderung. |
| Beschreibung | Eine detaillierte Beschreibung des Zwecks dieser Anforderung. |
| Geöffnet | Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem diese Anforderung geöffnet wurde |
| Priorität | Reihenfolge, in der dieser Fall gelöst werden muss (auf Grundlage von Auswirkung und Dringlichkeit). |
| Zuweisungsgruppe | Die zugeordnete Zuweisungsgruppe, die für die Bearbeitung dieser Anforderung verantwortlich ist. |
| Zugewiesen an | Hauptverantwortliche Person für die Bearbeitung dieser Anforderung. |

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Melden Sie ein Problem über das Geschäftsstandort-Serviceportal

Verwenden Sie das Katalogelement „Problem melden“ im Geschäftsstandort-Serviceportal, um eine Supportanfrage für einen Einzelhandelsfall für Probleme zu übermitteln, die innerhalb Ihrer Einzelhandelsorganisation gelöst werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_retail.associate, sn_retail.support_agent oder sn_retail.manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zum **Geschäftsstandortserviceportal**.
2. Wählen Sie das Katalogelement **Problem** melden aus.
3. Füllen Sie folgende Felder aus.

| Feld | Beschreibung |
|------------------------------------|--|
| Anforderndes Einzelhandelsgeschäft | Der Name des Stores, der diesem Problembericht zugeordnet ist. Standardmäßig der Store, der dem aktuellen Anwender zugeordnet ist. Die unterstützende Einzelhandelsorganisation wird automatisch auf diesen Wert festgelegt. |
| Priorität | Gibt die Prioritätsstufe dieser Anforderung an. |
| Kurzbeschreibung | Kurze Beschreibung des Problems. |
| Beschreibung | Detaillierte Beschreibung des Problems. |

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellt eine Supportanfrage für einen Einzelhandelsfall im konfigurierbaren Arbeitsbereich für FSM/FSM

Verwenden Sie den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich, um einen Einzelhandelsfall zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_retail.associate, sn_retail.support_agent oder sn_retail.manager.

Prozedur


1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zu **Listen > Einzelhandelsfälle > Meine Fälle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lösen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation

Verwenden Sie Einzelhandelsabläufe – Core, um Supportanfragen für Einzelhandelsfälle zu erfüllen, die für Ihre Einzelhandelsorganisation erstellt wurden.

Einzelhandelsabläufe – Core -Benutzer können Supportanfragen für Einzelhandelsfälle mit den folgenden Methoden lösen:

- Business Location Service Portal
- ServiceNow® Plattform
- CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich

-  **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Erfüllerrolle können Einzelhandelsfälle abschließen. Informationen zum Zuweisen dieser Rolle zu Benutzern finden Sie unter [Assign roles to Einzelhandelsabläufe – Core users](#).

- [Schließen Sie einen Einzelhandelsfall](#)

Sie können einen Einzelhandelsfall schließen, nachdem er in Ihrer Einzelhandelsorganisation gelöst wurde.

- [Zeigt einen Einzelhandelsfall im Geschäftsstandort-Serviceportal an und schließt ihn](#)

Sie können ausstehende Einzelhandelsfälle direkt im Geschäftsstandort-Serviceportal nachverfolgen und verwalten.

- [Lösen Sie einen Einzelhandelsfall im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich](#)

Sie können Einzelhandelsfälle mit dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwalten und schließen.

Schließen Sie einen Einzelhandelsfall

Sobald ein Einzelhandelsfall in Ihrer Einzelhandelsorganisation gelöst wurde, schließen Sie den Fall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: n_retail.support_agent oder sn_retail.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Einzelhandels-Servicemanagement > Einzelhandelsfälle > Alle**.
2. Wählen Sie den Fall aus, den Sie schließen möchten.
3. Füllen Sie nach Bedarf **Lösungsinformationen** aus.
4. Klicken Sie auf **Fall schließen**.

Zeigt einen Einzelhandelsfall im Geschäftsstandort-Serviceportal an und schließt ihn

Sie können ausstehende Einzelhandelsfälle direkt im Geschäftsstandort-Serviceportal nachverfolgen und verwalten.

Meine Listen

In **Meine Listen** können Benutzer mit der Rolle sn_retail.associate auf der Registerkarte **Meine Fälle** Fälle für die ihnen zugewiesenen Organisationen auswählen.

Benutzer mit der Rolle sn_retail.manager können alle Fälle für ihre zugewiesenen Organisationen und innerhalb ihrer Hierarchie anzeigen.

Seite „Details zu Geschäftsstandorten“.

Auf der Seite „Geschäftsstandortdetails“ können alle Mitglieder Fälle für die von ihnen ausgewählten Einzelhandelsorganisationen anzeigen.

Schließen eines Einzelhandelsfalls

Benutzer mit der Rolle sn_retail.manager oder sn_retail.associate können Einzelhandelsfälle direkt aus dem Geschäftsstandort-Serviceportal schließen.

Nach dem Zugriff auf einen Fall über die Registerkarte „Fälle“ von „Meine Listen“ oder „Geschäftsstandortdetails“ können diese Anwender einem Fall Kommentare und Anhänge hinzufügen und dann „ **Fall schließen**“ in der Dropdown-Liste „Aktionen“ auswählen, um den Fall zu schließen.

Lösen Sie einen Einzelhandelsfall im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich

Verwalten und schließen Sie Einzelhandelsfälle mit dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_retail.support_agent oder sn_retail.manager

Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zu **Listen > Einzelhandelsfälle > Meine Fälle**.
2. Wählen Sie den Fall aus, den Sie schließen möchten.
3. Füllen Sie nach Bedarf **Lösungsinformationen** aus.
4. Klicken Sie auf **Fall schließen**.

Referenz zu „Retail Operations Core“.

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Einzelhandelsabläufe – Core.

Mit Einzelhandelsabläufe – Core installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten, z. B. Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln, werden installiert, wenn Sie das Plugin Einzelhandelsabläufe – Core „ aktivieren.

- i Hinweis:** In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen zum Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter [Suchen Sie mit einer Anwendung installierte Komponenten](#) .

Mit Einzelhandelsabläufe – Core installierte Tabellen

| Tabellenname | Beschreibung |
|---|--|
| Einzelhandelsorganisation [sn_retail_organization] | Speichert Informationen über Ihre Einzelhandelsorganisationen, einschließlich Standorte und Organisationshierarchien. |
| Einzelhandelsfall [sn_retail_case] | Speichert Informationen zu Ihren Einzelhandelsfalltypen und bietet die Grundlage für die Erstellung von Einzelhandelsfällen. |

| Tabellenname | Beschreibung |
|--------------|---|
| | <p>i Hinweis: Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].</p> |

Mit installierte Basisrollen Einzelhandelsabläufe – Core

Informationen zur Konfiguration dieser Rollen für den Einzelhandel finden Sie unter [Assign roles to Einzelhandelsabläufe – Core users](#).

| Rolle | Beschreibung | Enthält Rollen |
|-------------------------|---|---|
| sn_retail.associate | Erstellen, Überprüfen, Kommentieren, Aktualisieren und Lösen von Einzelhandelsfällen, bei denen der Service Desk-Mitarbeiter als Beitragender oder Erfüller an seinem Standort fungiert. | <ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_agent • sn_customerservice.service_organization_c • sn_retail.fulfiller • sn_retail.contributor • sn_retail.org_viewer |
| sn_retail.support_agent | Erstellt, aktualisiert, löst und verfolgt Einzelhandelsfälle in Serviceorganisationen auf Systemebene. | <ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_retail.fulfiller • sn_retail.contributor • sn_retail.org_viewer |
| sn_retail.manager | Verwaltet Mitglieder und Verantwortlichkeiten und überwacht alle Einzelhandelsfälle für den Standort und dessen Hierarchie, wobei er entweder als Beitragender Manager oder als Erfüllender Manager fungiert. | <ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_customerservice.svc_location_manager • sn_retail.fulfiller • sn_retail.contributor • sn_retail.org_viewer • sn_retail.report_viewer |

Automatische Übersetzung

Mit installierte Konfigurationen der zugehörigen Partei Einzelhandelsabläufe – Core

| Name | Standardverantwortlichkeit |
|-------------------|----------------------------------|
| Gebietsmanager | Beitragender Manager am Standort |
| Regionale Manager | Beitragender Manager am Standort |
| Store Associate | Beitragender am Standort |
| Store Manager | Standortmanager-Erfüller |

Mit installierte Plugins Einzelhandelsabläufe – Core

| Name | Beschreibung |
|--|--|
| Geschäftsstandort [com.snc.business_location] | Dieses Plugin unterstützt Service Model Foundation, bei der das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Läden und Zweigstellen abschließt. Weitere Informationen finden Sie unter Servicemodell-Grundlagen konfigurieren . |
| Kundenservice [com.sn_customerservice] | Mit der Anwendung Kundenservice-Management können Sie Ihren externen Kunden über verschiedene Kommunikationskanäle wie E-Mail, Internet und Telefon Service und Support bieten. Ein Fall wird erstellt, um das gemeldete Problem oder den angeforderten und Gruppen oder Service Desk-Mitarbeitern zugewiesenen Service nachzuverfolgen. Kundenservice-Mitarbeiter in Ihrer Organisation arbeiten an den Fällen und lösen Probleme. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenservice-Management . |
| Customer Service mit Field Service Management [com.snc.csm_fsm_integration] | Aktiviert Account, Kontakt, Partner, Partnerkontakt, Verbraucherinformationen vom Kundenservice zum Außendienst-Management. |

Mit Einzelhandelsabläufe – Core installierte Geschäftsregeln

| Geschäftsregel | Tabelle | Regelkriterien | Beschreibung |
|---|----------------------------------|--|--|
| Fügen Sie ein Managermitglied für die Einzelhandelsorganisation hinzu | sn_customer_service_organization | Erstellen, Aktualisieren oder Einfügen | Weist die Rolle „sn_retail.manager“ dem Anwender zu, der als Manager in einer Einzelhandelsorganisation hinzugefügt wurde. |

Einzelhandelsdatenmodell

Erfahren Sie mehr über die Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core, indem Sie sich das Datenmodell und die Rollenbeziehungsdiagramme ansehen. Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen und Rollen in der Anwendung und vermitteln einen Überblick über die Funktionsweise der Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core.

Datenmodell

Einzelhandelsabläufe – Core bietet Ihnen ein flexibles Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen untereinander innerhalb der Anwendung Einzelhandelsabläufe – Core.

Tabellen des Datenmodells für Einzelhandelsvorgänge

Mithilfe von in der Anwendung „Retail Operations“ konfigurierten Tabellen können Sie das Datenmodell, die Aufgaben und Produktangebote für Ihre Retail Operations-Workflows bestimmen.

Tabelle „Einzelhandelsorganisation“.

In der Tabelle „Einzelhandelsorganisation“ [sn_retail_organization] werden Informationen zu Ihren Einzelhandelsorganisationen gespeichert.

Hat eine Eins-zu-eins-Beziehung mit der Tabelle „Serviceorganisation“ [sn_customer_service_organization].

Einzelhandelsspezifische Attribute sollten in dieser Tabelle gepflegt werden.

| Feld | Beschreibung |
|-------------------------|--|
| Besitz | Der Eigentumstyp dieser Einzelhandelsorganisation. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Unternehmenseigentum • Franchise |
| Marke | Die zugeordnete Marke dieser Einzelhandelsorganisation. |
| Serviceorganisation | Die zugehörige Serviceorganisation |
| Untertyp „Einzelhandel“ | Der Untertyp „Einzelhandel“. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • ServiceNow • Region • Abteilung • Bereich • Distrikt |
| Flaggschiff | Gibt an, ob dies als Flaggschiff-Standort einer Einzelhandelsorganisation betrachtet wird. |

Falltabelle „Einzelhandel“.

In der Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn_retail_case] werden Informationen zu Ihren Einzelhandelsfalltypen gespeichert und bietet die Grundlage für die Erstellung von Einzelhandelsfällen.

Diese Tabelle erweitert die Customer Service Management-Falltabelle. Alle durch den Customer Service Management-Fall verwendeten Funktionen bleiben bestehen.

Diese Tabelle kann erweitert werden, um den Flow und die Logik für Anwendungsfälle im Einzelhandel weiter zu erweitern.

| Feld | Beschreibung |
|--|--|
| Nummer | Numerischer Code, der die Fallnummer für diese Anforderung angibt. |
| Angefordert von | Interner Benutzer, der dieser Anforderung zugeordnet ist. |
| Anfordernde Einzelhandelsorganisation | Einzelhandelsorganisation, für die diese Anforderung erstellt wird. |
| Unterstützende Einzelhandelsorganisation | Einzelhandelsorganisation, die für die Erfüllung dieser Anforderung verantwortlich ist. |
| Kurzbeschreibung | Eine kurze Beschreibung des Zwecks dieser Anforderung. |
| Beschreibung | Eine detaillierte Beschreibung des Zwecks dieser Anforderung. |
| Geöffnet | Datum und Uhrzeit, zu der diese Anforderung geöffnet wurde. |
| Priorität | Reihenfolge, in der dieser Fall gelöst werden muss (auf Grundlage von Auswirkung und Dringlichkeit). |
| Zuweisungsgruppe | Die zugeordnete Zuweisungsgruppe, die für die Bearbeitung dieser Anforderung verantwortlich ist. |
| Zugewiesen an | Hauptverantwortliche Person für die Bearbeitung dieser Anforderung. |

Domain Separation in Einzelhandelsabläufe – Core

Domänentrennung wird für Einzelhandelsabläufe – Core unterstützt. Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können. Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

Anwendungsfall „Einzelhandel“.

- Für den Fall im Einzelhandel wird die Domänenspalte vom Kundenservicefall geerbt.
- Für eine Einzelhandelsorganisation empfängt das Attribut „domain_master“ Informationen von der Serviceorganisation.