



# Yokohama Manufacturing

Zuletzt aktualisiert: 06.05.2025

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

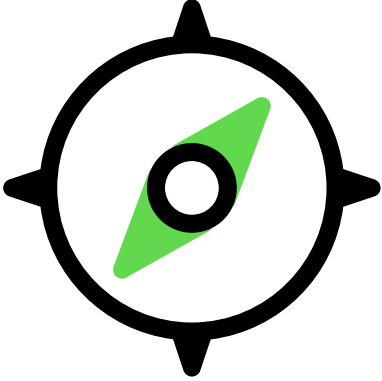
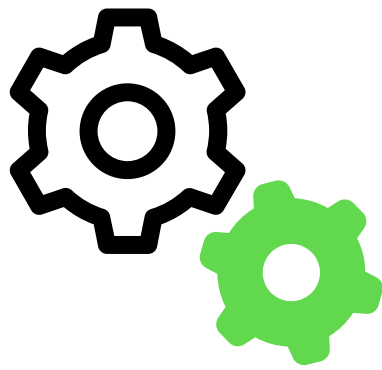

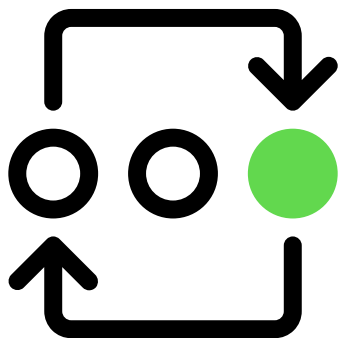
# Inhaltsverzeichnis

- Commercial Operations für die Produktion..... 4
  - Commercial Operations für die Produktion erkunden..... 5
    - Produktion mit Vertriebs- und Auftragsmanagement..... 9
    - Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge..... 10
    - Commercial Operations für die Produktion Ausnahme- und Konfliktmanagement..... 15
    - Produktion mit Management von Produkt- und Serviceproblemen..... 16
    - Commercial Operations für die Produktion Channel-Supportvorgänge..... 16
  - Commercial Operations für die Produktion konfigurieren..... 17
    - Commercial Operations für die Produktion-Plugins..... 20
    - Vertriebs- und Auftragsmanagement für die Produktion installieren und konfigurieren..... 20
    - Service Bridge für Provider installieren und konfigurieren..... 21
    - Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren..... 25
    - Geschäftsportal konfigurieren..... 27
- Integration von Commercial Operations für die Produktion..... 28
- Commercial Operations für die Produktion verwenden..... 28
  - Service Bridge wird für Provider verwendet..... 29
  - Service Bridge wird für Verbraucher verwendet..... 30
  - Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion verwenden..... 30
  - Verwenden von E-Mail-Interaktion in Commercial Operations für die Produktion..... 37
- Commercial Operations für die Produktion-Referenz..... 38
  - Kundenservice-Management – Referenz..... 39
  - Auftragsmanagement – Referenz..... 39
  - Service Bridge-Referenz..... 40
  - Commercial Operations für die Produktion Anwendungsfälle..... 45

# Commercial Operations für die 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>Erfahren Sie, wie Commercial Operations für die Produktion Ihnen mit seinen wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen kann.</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Planen und passen Sie Commercial Operations für die Produktion an Ihre spezifischen Anforderungen an.</p>	<p>Siehe</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 erkunden

Erfahren Sie, wie die Lösung Commercial Operations für die Produktion Ihrem Unternehmen helfen kann, den Umsatz zu steigern, differenzierte Kunden- und Kanal-Experiences zu schaffen und gleichzeitig die Betriebskosten zu senken.

Das Produkt Commercial Operations für die Produktion (MCO) bietet eine zentrale Plattform zur Verwaltung Ihrer Vertriebs-, Support- und Servicevorgänge. Sie können beispielsweise den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Produkte, Abonnements und Services verwalten, einschließlich:

- Möglichkeiten schaffen
- Generieren von Angeboten, Verträgen und Aufträgen
- Ausnahmen und Konflikte lösen
- Verwaltung von Problemen mit der Produkt- oder Servicequalität
- Unterstützung bei Kundenbeschwerden
- Ermöglicht nahtlose Kanalvorgänge

### Benutzer von Commercial Operations für die Produktion

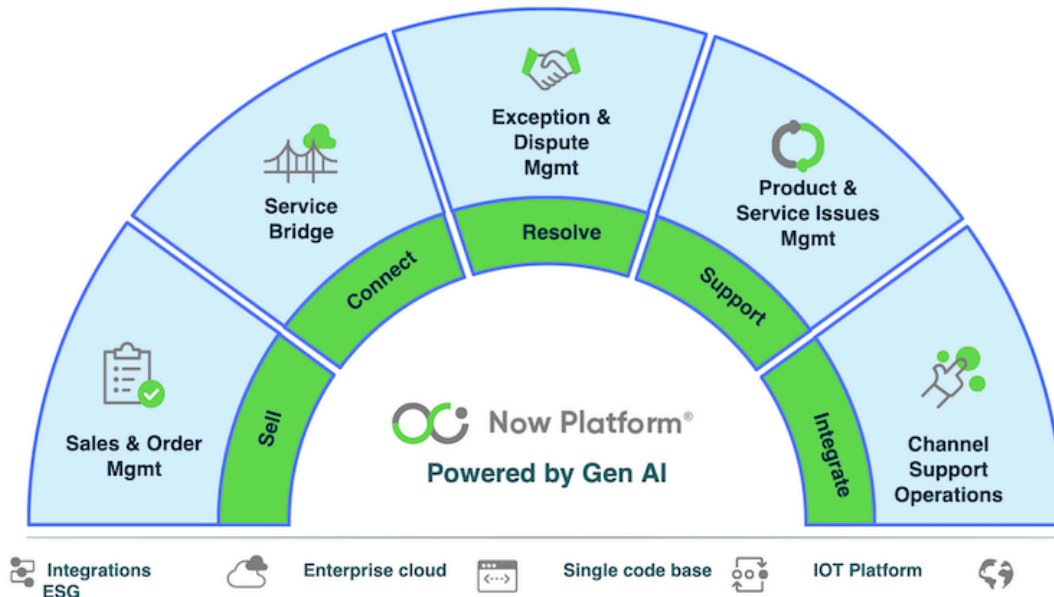
#### Anwender

Anwender	Beschreibung

### Commercial Operations für die Produktion und Now Platform

Mit Commercial Operations für die Produktion -Anwendungen in Kombination mit ServiceNow-Workflows kann Ihr Unternehmen den Umsatz steigern, die Rentabilität verbessern und durchschnittliche Kunden- und Kanal-Experiences bieten.

## Automation designed for Manufacturers Manufacturing Commercial Operations (MCO)



Automatische Übersetzung

Zur Unterstützung von End-to-End-Vorgängen bietet Commercial Operations für die Produktion die folgenden Funktionen:

Verwalten Sie ein gesamtes Produktionsökosystem in Echtzeit

Erstellen Sie mit Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion sicherer Geschäfts-Workflows im gesamten ServiceNow-Ökosystem. Hersteller können neue Funktionen übernehmen, Produktangebote veröffentlichen und sie mit Kunden, Lieferanten, Kanälen und Partnern synchronisieren – alles innerhalb eines einzigen Interaktionssystems. Dies ermöglicht dem Unternehmen, sein gesamtes Ökosystem einfach in Echtzeit zu verwalten, sodass Kunden und Partner in ihren eigenen ServiceNow-Umgebungen arbeiten können, um alle benötigten Anforderungen zu stellen. Diese Anforderungen, Incidents oder Fälle gehen in Echtzeit bei den Herstellern ein. Dadurch werden Fehler und Zeitverzögerungen eliminiert, die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter sowie die Kundenzufriedenheit erhöht und die Kosten für anwenderdefinierte Integrationen und E-Bonding reduziert. Verbinden Sie OEMs, Partner und Kunden

Verbessern Sie die Agilität und Einsparungen mit automatisierten Workflows für Ausnahmen und Konflikte

Commercial Operations für die Produktion hilft bei der Automatisierung von Prozessen zur Verwaltung von Bestellausnahmen und Rechnungskonflikten, indem Kunden, OEMs, Kanäle und andere Wertschöpfungskettenpartner mit einem einheitlichen Interaktions- und Aktionssystem zusammengeführt werden. Intelligente geführte Empfehlungen und Workflows helfen bei der schnellen Lösung von Problemen und Konflikten. Sie verbessern die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter, die Auftragszustellungsleistung und die Bargeldsammelungszyklen und steigern so Umsatz und Cashflow.

Optimieren Sie den Lead-to-Cash-Zyklus und steigern Sie den Umsatz

Verwalten Sie Leads und Opportunities von Anfang bis Ende und ordnen Sie Kundenbedürfnisse den besten Angeboten zu mit Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion. Führen Sie mit konfigurierbaren Katalogen komplexe Produkte und Services schnell ein. Konfigurieren Sie schnell Angebote und Preise, und konvertieren Sie sie in Aufträge, um den Umsatz zu steigern. Automatisieren Sie die Auftragserfüllung für Front-, Middle- und Back-Office-Teams, um die Kosten zu senken. Verwalten Sie Changes, Upgrades und Verlängerungen nach dem Verkauf, um Umsatz und Kundenbindung zu steigern

Beschleunigen Sie das Wachstum mit neuen Abonnements und Services

Führen Sie neue Abonnements und Serviceangebote schnell ein und verwalten Sie sie. Anwendungen für das Vertriebs- und Auftragsmanagement, einschließlich Produkt- und Preiskatalogverwaltung, Verwaltung von Verkaufschancen, Post-Sales-Aktivitäten und Kundenlebenszyklus-Workflows, laufen auf einer einzigen Plattform zusammen und verbessern die Reaktionsfähigkeit eines Unternehmens auf sich schnell ändernde Kundenerwartungen, Marktbedingungen und neu entstehende Möglichkeiten, was sich in einem erhöhten Umsatzpotenzial widerspiegelt.

Bieten differenzierte Kunden- und Kanal-Experiences

Über Commercial Operations für die Produktion können Hersteller ihren Kunden und Vertriebspartnern eine nahtlose Zusammenarbeit und erweiterte, personalisierte Experiences bieten und so Partnerschaften stärken sowie die Kundentreue und -bindung stärken. Omni-Channel-Interaktion, intelligente Selfservice-Fähigkeiten sowie proaktives Problemmanagement und Kommunikation tragen nicht nur zur Steigerung der Loyalität bei, sondern verbessern auch den Gesamtwert der Marke.

## Vorteile von Manufacturing Commercial Operations

In Commercial Operations gibt es drei Hauptbereiche: Vertrieb, Support und Service. Diese Bereiche tragen gemeinsam zum effektiven Verkauf der Produkte und Services des Unternehmens bei. Commercial Operations für die Produktion zielt darauf ab, diese Funktionen zu rationalisieren, zu automatisieren und zu optimieren.

### Fähigkeiten

Fähigkeiten	Vorteile	Funktionen
Connect	Richten Sie Integrationen zwischen mehreren ServiceNow-Instanzen ein, um nahtlosen Produktionssupport und Experiences für das gesamte Produktionsökosystem zu bieten – von Unternehmenskunden über Lieferanten bis hin zu Kanälen und Partnern –, ohne anwenderdefinierte Integrationen konfigurieren und verwalten zu müssen. Erstellen und veröffentlichen Sie Kataloge von Produktionsservices, verwalten Sie Bestellausnahmen und Produktprobleme, und richten Sie Integrationen zwischen Kundeninstanzen mit Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion ein.	Service Bridge
Verkaufen	Verbinden Sie End-to-End-Prozesse, verifizieren Sie Kundenverträge und	Vertriebs- und Auftragsmanagement

Fähigkeiten (Fortsetzung)

Fähigkeiten	Vorteile	Funktionen
	<p>Berechtigungen am Point of Service/ Sale, verfolgen Sie Änderungen nach dem Verkauf, nehmen Sie Änderungen nach dem Verkauf vor, und verwalten Sie Aktivierungen und potenzielle Umsatzverluste proaktiv. Hersteller müssen sich nicht mehr auf manuelle Prozesse und veraltetes Wissen verlassen, um Aktivitäten in den verschiedenen Phasen der Pre-Sales-, Sales- und Post-Sales-Prozesse (z. B. Lebenszyklen von Möglichkeiten bis hin zu Erneuerungen) zu verwalten. Darüber hinaus wurden diese Prozesse für den Verkauf von Produkten und Teilen optimiert und sind nicht flexibel genug, um die Anforderungen neuer Abonnements und Serviceangebote zu erfüllen.</p>	
Lösen	<p>Integrieren Sie in ERP und andere Punktsysteme, erfassen Sie Anforderungen aus Omni-Kanäle, leiten Sie die Anforderung intelligent an die richtigen Teams weiter, und orchestrieren Sie die Zusammenarbeits-, Lösungs- und Genehmigungsprozesse. Sie sind in der Lage, SLAs und den Fortschritt zu überwachen und proaktive Kommunikation mit allen Stakeholdern zu bieten, um die Prüfbarkeit und Transparenz für alle Stakeholder zu erhöhen. Bieten Sie Herstellern eine einfachere Möglichkeit, Change-Anforderungen für Bestellungen, Lieferungen und Rechnungen zu verwalten, schwerwiegende Probleme und Konflikte zu vermeiden, die häufig manuell bearbeitet werden und viele Übergaben durchlaufen, und Frustration bei Kunden und Umsatz- und/oder Barverlust zu verhindern.</p>	Ausnahme- und Konfliktmanagement
Support	<p>Integrieren Sie in andere Systeme, stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern Daten am Point of Service zur Verfügung, und kommunizieren Sie nahtlos mit Kunden, internen Teams und Stakeholdern mit konfigurierbaren Falltypen, Playbooks, Workflows für das Problemmanagement und Mitarbeiterbereichen. Identifizieren Sie alle betroffenen Installationsbasen, und kommunizieren Sie Lösungen und Problemlösungen. Bieten Sie Kunden den besten Service, indem Sie Beschwerden und Probleme mit der Qualität der Produkte rechtzeitig lösen, und vermeiden Sie die Trennung von internen Teams wie Engineering, Produktion, Beschaffung</p>	Problem-Management für Produkte und Services

**Fähigkeiten (Fortsetzung)**

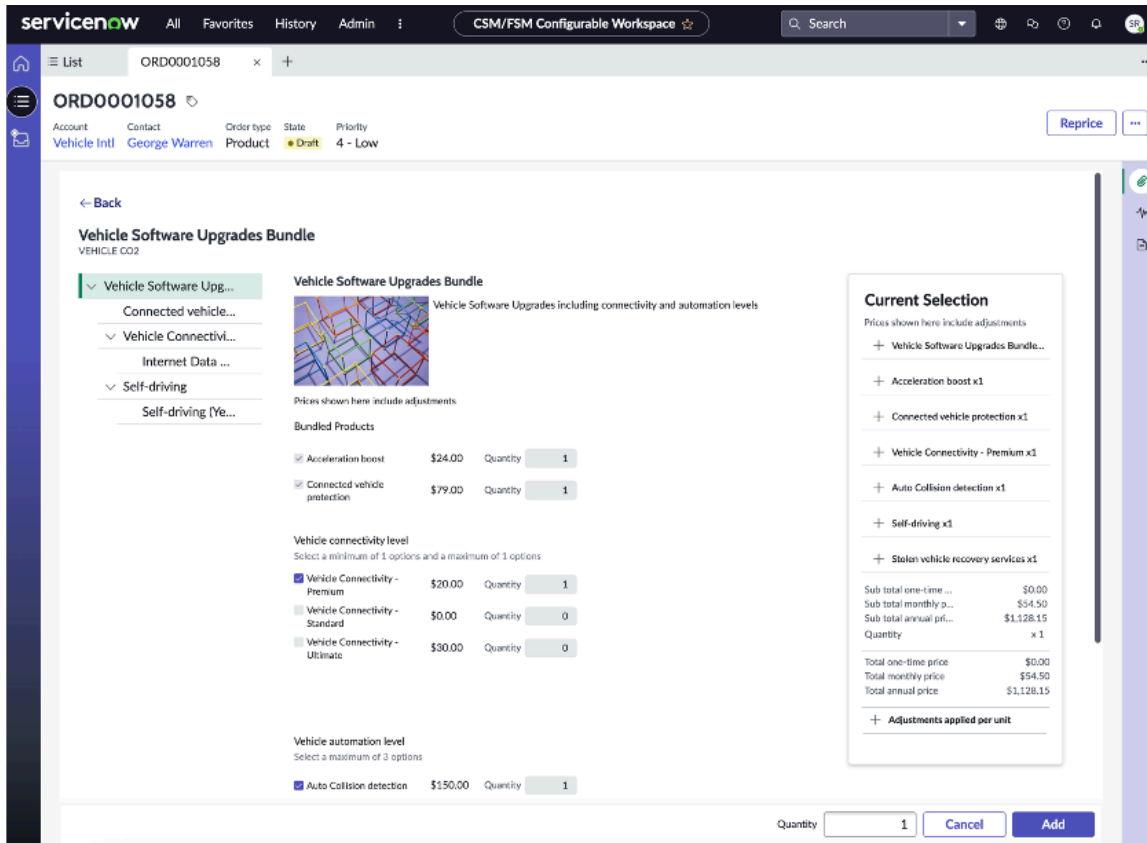
Fähigkeiten	Vorteile	Funktionen
	usw. Mit Commercial Operations für die Produktionsorgane Sie für vollständige und konsistente Informationen über Kunden, Installationsbasis, Aufträge und Garantie , Verträge, Berechtigungen und Produkte.	
Integrieren	Stellen Sie Selfservicefunktionen bereit, unterstützen Sie Anfragen zu Produkten, Abonnements und Services, und sorgen Sie für proaktive, konsistente und Echtzeitkommunikation. Definieren Sie die Organisation, Hierarchien und Beziehungen zu den Endkunden mit Service Model Foundation-Fähigkeiten. Senden Sie Serviceanfragen proaktiv an die nächstgelegenen Händler und Service Provider für Wartung und Reparatur, um Serviceprozesse wie Garantieansprüche und Rückrufe zu optimieren. Vermeiden Sie Frustration von Vertriebspartnern, einschließlich Händlern, Service Providern und Einzelhandel, aufgrund von inkonsistenten, verzögerten und unzureichenden Antworten auf ihre Anfragen, Anforderungen und Probleme.	Channel-Supportvorgänge

**Produktion mit Vertriebs- und Auftragsmanagement**

Optimieren Sie den Lead-to-Cash-Zyklus mit Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion.

Mit Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion können Hersteller:

- Führen Sie komplexe Produkte und Services mit konfigurierbaren Katalogen ein.
- Verwalten Sie Leads und Opportunities von Anfang bis Ende, und ordnen Sie Kundenbedürfnisse den besten Angeboten zu.
- Konfigurieren Sie Angebote, und wandeln Sie sie in Aufträge um, um den Umsatz zu steigern.
- Automatisieren Sie die Auftragserfüllung für Front-, Middle- und Back-Office-Teams.
- Verwalten Sie Changes, Upgrades und Verlängerungen nach dem Verkauf.



## Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge

Erstellen Sie mit Service Bridge for Manufacturing Commercial Operations Geschäfts-Workflows sicher im gesamten ServiceNow-Ökosystem.

## Commercial Operations für die Produktion für Anbieter mit Service Bridge

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge mit Commercial Operations für die Produktion für Anbieter, um Servicekataloge zu erstellen und zu veröffentlichen, von Verbrauchern generierte Anforderungen zu empfangen und zu erfüllen und Integrationen mit Verbraucherinstanzen einzurichten.

Eine Anbieterinstanz gehört zum OEM/Hersteller, der Service Bridge für Endanwender wie Kunden, Händler und Partner bereitstellt.

Als Produktionsanbieter können Sie:

- Remote-Servicekataloge für Ihre Kunden, Lieferanten, Kanäle oder Produktionspartner in deren Instanzen erstellen und veröffentlichen.
- Integrieren Sie Ihre -Instanz mit den Instanzen innerhalb Ihres Produktionsökosystems.
- Empfangen und erfüllen Sie Serviceanfragen in Ihrer -Instanz von den Instanzen Ihrer Kunden, Lieferanten, Kanäle oder Produktionspartner ServiceNow®.

Ein Anbieter in der Fertigungsindustrie kann Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion verwenden, um Verbrauchern verschiedene Arten von Support zu bieten, z. B.:

- Technischer Support
- Auftrags- und Teileerfüllung
- Schadensmanagement

- Weiterleitung an Debitorenbuchhaltung Team
- Konfliktlösung
- Einsatz von Außendiensttechnikern (erfordert eine [Integration mit FSM](#))

**Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion Schlüsselfunktionen**

Remote-Katalog	Verwaltet die Entwicklung gemeinsam genutzter Kataloge mit den Workflows und Integrationen in den Anbieterinstanzen und stellt Verbrauchern in ihren Instanzen native Katalogelemente bereit.	Kunden, Kanäle und Partner vermeiden das Erstellen eigener Kataloge und können den Remote-Katalog des OEM verwenden. Dies senkt die Kosten, verringert die Fehler und verbessert die Kunden-Experience. Zusätzliche Steigerung der Effizienz und Produktivität sowohl beim OEM als auch beim Verbraucher.
Remoteaufgabe	Ein dauerhafter Ersatz für anwenderdefiniertes eBonding. Arbeiten Sie mühelos im gesamten ServiceNow-Ökosystem zusammen. Native Alternative zu traditionellem E-Bonding. Aktiviert die Integration von Aufgaben von Aufgabe zu Aufgabe.	Vermeidet die Notwendigkeit, kostspielige und fehleranfällige Integrationen zu erstellen. Verbessert die Zusammenarbeit und Kommunikation und verbessert gleichzeitig die Servicequalität.
Proaktiver Fall	Ein Fall initiiert eine Anbietaufgabe über einen Flow auf der Anbieterinstanz, der proaktiv auf der Verbraucherinstanz überprüft werden kann. Hinter der Synchronisierung befindet sich ein Flow für proaktive Fälle.	Vereinfacht und erhöht das Automatisierungsverhältnis für Warnungs- oder Benachrichtigungsprozesse wie die Rückrufverwaltung. Verbessert die Qualität der Servicebereitstellung und rationalisiert die Aufgabenzuweisungen.
Notizblock	Scratchpad ermöglicht die „Ad-hoc“-Freigabe von Variablen zwischen Instanzen über Remoteaufgaben oder Anbietaufgaben.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen den Instanzen und reduziert den Einführungsaufwand. Schnelle Dateneingabe und -abruf, was zu einem geringeren Zeitaufwand durch die Erfassung und Aktualisierung von Daten im Scratchpad führt.
Autorisierter Anwender	Aktiviert die rollenbasierte Zugriffssteuerung von Remote-Datensatzern	Vermeidet Möglichkeiten von Fehlanpassungen aufgrund der Einführung

Automatische Übersetzung

**Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion Schlüsselfunktionen  
(Fortsetzung)**

	auf Benutzerebene in der Kundeninstanz.	einer rollenbasierten Zugriffssteuerung auf Anwenderebene. Reduziert Compliance-Risiken durch die Reduzierung von Zugriffsfehlern durch Datenabweichungen
Anbietaeraufgabe (Datensatzersteller)	Ermöglicht Anbietern Transparenz und Zusammenarbeit mit ihren Verbrauchern, die ServiceNow verwenden, indem relevante Aufgaben (z. B. Fälle) als Anbietaeraufgaben mit ihren Verbrauchern synchronisiert werden.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen Instanzen und vermeidet Datenkonflikte zwischen Fällen in verschiedenen Instanzen
Konfigurationsüberarbeitungen	Die Konfigurationen von Remote-Datensatzerstellern, Remote-Aufgabendefinitionen und Basisdaten-Synchronisierungsangeboten können aktualisiert werden, um neue Überarbeitungen zu erstellen, die für Verbraucher berechtigt sein können. Neue Berechtigungsüberarbeitungen mit aktualisierter Funktionalität können für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne dass sich dies auf Verbraucher auswirkt, die ihre Service Bridge-Anwendungen nicht aktualisiert haben.	Neue Revisionen von Service Bridge-Berechtigungen, die aktualisierte Funktionen bieten, können entwickelt und für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne dass dies negative Auswirkungen auf Verbraucher hat, die ihre Anwendung noch nicht aktualisiert haben. Der Anbieter bietet eine verbesserte Kunden-Experience mit verbesserter Effizienz und Skalierbarkeit.
Unterstützung für nicht übereinstimmende Versionen	Anbieter und Verbraucher können verschiedene Versionen der Service Bridge-Anwendungen (innerhalb von N-2) ausführen, ohne ihre Fähigkeit zum Datenaustausch zu beeinträchtigen.	Diese Funktion entfernt Anbieter von der Notwendigkeit, Service Bridge-Anwendungsupdates mit ihren Verbrauchern zu koordinieren, und ermöglicht Anbietern die Einführung neuer Funktionen bei gleichzeitiger Unterstützung von Verbrauchern, die noch upgraden müssen. Die Supportfähigkeit und Skalierbarkeit von Service

Automatische Übersetzung

**Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion Schlüsselfunktionen  
(Fortsetzung)**

		Bridge werden verbessert, und der Anbieter kann eine bessere Kunden-Experience bieten.
Support für Auftragsmanagement	Wenn ein Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) definiert ist, kann der Administrator ein Remote-Katalogelement angeben, und das Angebot wird als Remote-Datensatzersteller in Servicekatalogen verbundener Kunden über Service Bridge veröffentlicht	Ein Kunde kann ein SOM-Produktangebot (Sales and Order Management) bei einem verbundenen Service Bridge-Anbieter mit einem Service Bridge-Remote-Datensatzersteller bestellen. Dies ermöglicht eine schnellere Auftragserfüllung, höhere Genauigkeit und höhere Kundenzufriedenheit.

Informationen zum Einrichten Service Bridge von für Anbieter mit Commercial Operations für die Produktion finden Sie unter [Installieren Sie Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion](#).

**Commercial Operations für die Produktion für Verbraucher mit Service Bridge**

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge mit Commercial Operations für die Produktion, damit Ihre Verbraucher alle benötigten Anforderungen stellen können.

Als Verbraucher können Sie im Verbraucherportal Commercial Operations für die Produktion Service Bridge :

- Zeigen Sie den Servicekatalog an, und erstellen Sie Anforderungen (z. B. melden Sie Produktprobleme).
- Sehen Sie Remote-Auswahlmöglichkeiten und Fallaktualisierungen in Echtzeit
- Erhalten Sie Lösungskommentare.
- Alle mitarbeiterbezogenen Elemente an einem Ort anzeigen (HR-Probleme, Produktprobleme)

Eine Verbraucherinstanz enthält einen B2B-Kunden, Kanal, Lieferanten oder 3PL, der die Service Bridge-Verbindung erhält. Ein Verbraucher mit einer Verbraucherinstanz kann Commercial Operations für die Produktion mit Service Bridge verwenden, damit Verbraucher:

- Übermitteln Sie Produktprobleme (Hardware und Software)
- Bestellen Sie Teile
- Geräte ersetzen
- Übermitteln Sie Probleme mit einer Rechnung
- Change-Aufträge
- Einen Garantieanspruch geltend machen

Service Bridge für Schlüsselfunktionen von Verbrauchern

Remote-Auswahl	Bietet direkten Zugriff auf Anbieterdaten in Echtzeit während der Übermittlung eines Remote-Katalogelements.	Machen Sie die Replikation von Grundlagendaten in die Verbraucherinstanz überflüssig. Wenn Sie die richtigen Informationen zur richtigen Zeit haben, verringern Sie die Wahrscheinlichkeit von Fehlern und senken die Kosten.
Transformations-Framework	Ermöglicht einem Anbieter oder Verbraucher, eingehende und ausgehende Daten für Remoteaufgaben zu transformieren. Transformieren Sie Felder einfach mit statischen Auswahlmöglichkeiten wie Status und Priorität. Erweiterte geskriptete Transformationen ermöglichen komplexe Logik.	Vereinfacht die Kommunikation untereinander (OEM, Verbraucher), sodass sich Service Desk-Mitarbeiter stärker auf die Lösung von Incidents, Fällen und Verbraucheranfragen konzentrieren können.
Unterstützung für nicht übereinstimmende Versionen	Anbieter und Verbraucher können verschiedene Versionen der Service Bridge-Anwendungen (innerhalb von N-2) ausführen, ohne ihre Fähigkeit zum Datenaustausch zu beeinträchtigen.	Diese Funktion entfernt Anbieter von der Notwendigkeit, Service Bridge-Anwendungsupdates mit ihren Verbrauchern zu koordinieren, und ermöglicht Anbietern die Einführung neuer Funktionen bei gleichzeitiger Unterstützung von Verbrauchern, die noch upgraden müssen. Die Supportfähigkeit und Skalierbarkeit von Service Bridge werden verbessert, und der Anbieter kann eine bessere Kunden-Experience bieten.
Verbraucher-Pre-Flows	Verbraucher können steuern, ob und wann Daten zwischen den Anbieteraufgaben auf dem Verbraucher und dem Anbieter synchronisiert werden sollen. Ein Flow kann einem Service Bridge-Remote-Datensatzersteller zugeordnet werden und verbraucherdefinierte Prozesse wie Genehmigungen ausführen,	Verbraucher-Pre-Flows ermöglichen es Service Bridge-Anbietern, ihren Service für aktuelle Verbraucher zu verbessern und auf zusätzliche Kunden zu erweitern, für die diese Funktion erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

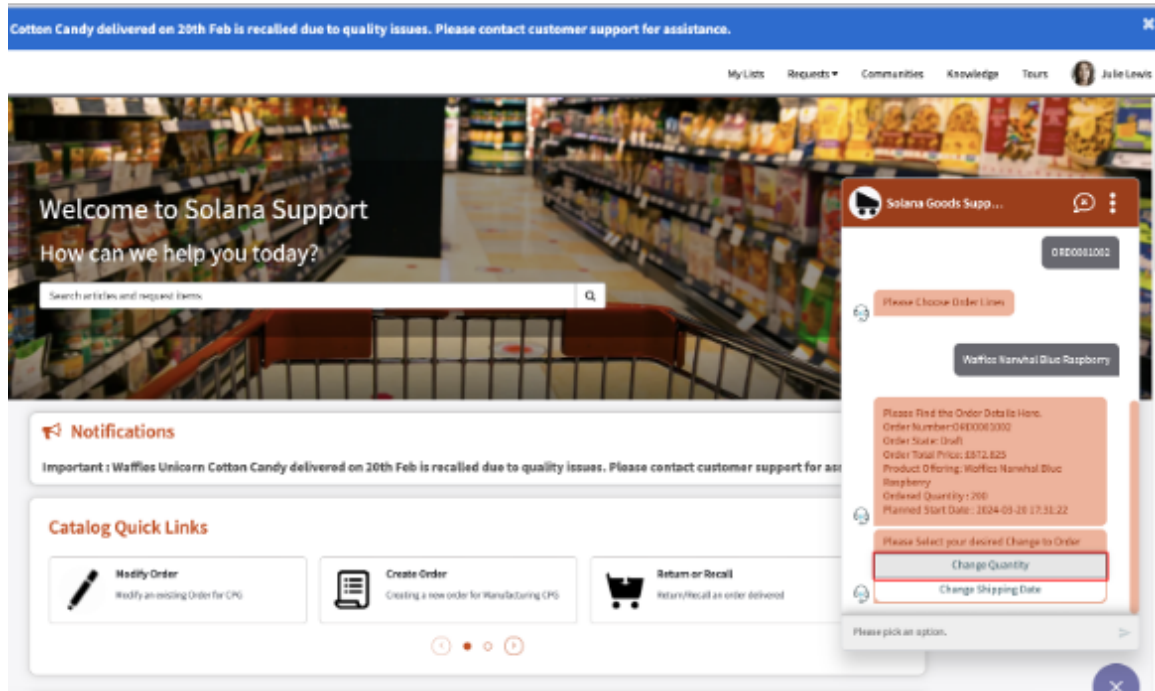
Service Bridge für Schlüsselfunktionen von Verbrauchern (Fortsetzung)

	bevor die Anforderung/Aufgabe mit dem entsprechenden Anbieter synchronisiert wird.	
Support für Auftragsmanagement	Wenn ein Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) definiert ist, kann der Administrator ein Remote-Katalogelement angeben, und das Angebot wird als Remote-Datensatzsteller in Servicekatalogen verbundener Kunden über Service Bridge veröffentlicht	Ein Kunde kann ein SOM-Produktangebot (Sales and Order Management) bei einem verbundenen Service Bridge-Anbieter mit einem Service Bridge-Remote-Datensatzsteller bestellen. Dies ermöglicht eine schnellere Auftragserfüllung, höhere Genauigkeit und höhere Kundenzufriedenheit.

Informationen zum Einrichten Service Bridge von für Anbieter mit Commercial Operations für die Produktion finden Sie unter [Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installieren](#).

### Commercial Operations für die Produktion Ausnahme- und Konfliktmanagement

Automatisieren Sie die Verwaltung von Auftragsausnahmen und Rechnungskonflikten mit Ausnahme- und Konfliktmanagement für Commercial Operations für die Produktion.



Mit Exception and Konflikt Management für Commercial Operations für die Produktion können Hersteller:

Automatische Übersetzung

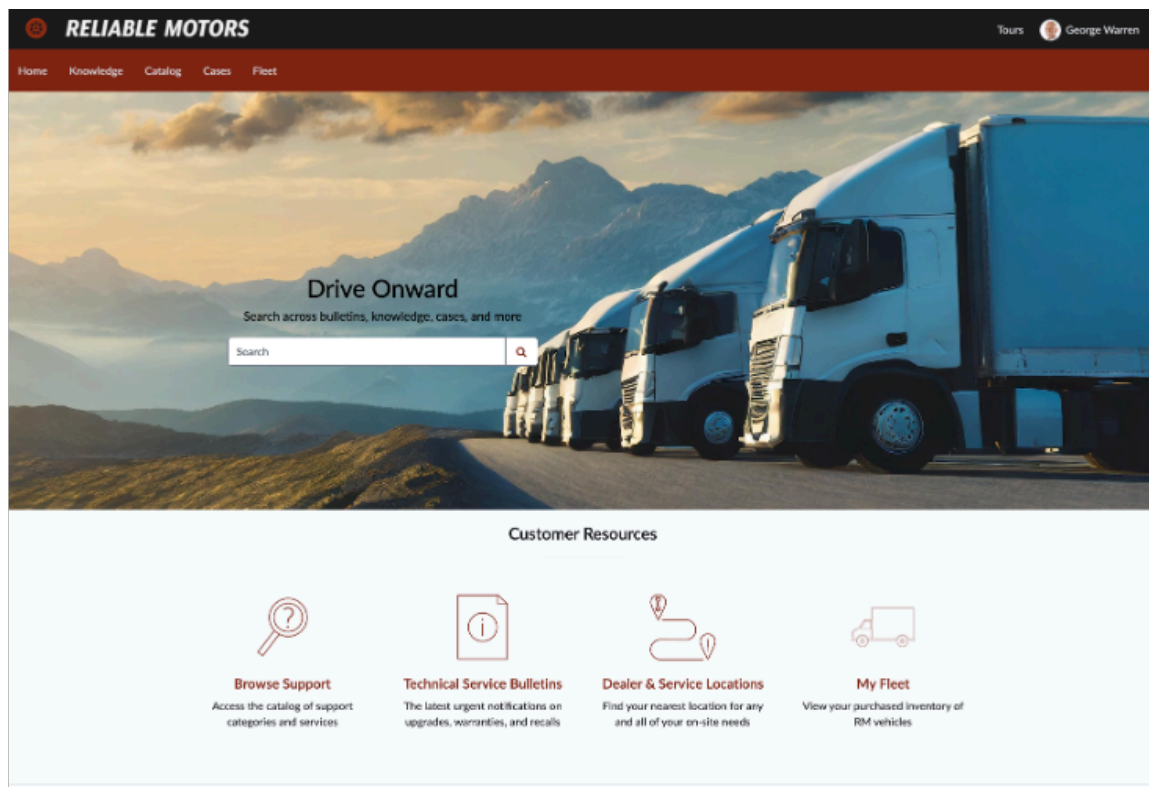
- Fassen Sie zugehörige Probleme zusammen, und verfolgen Sie den Status anhand von Fallpositionen in einem einzelnen Fall effektiv.
- Erfassen Sie Change-Anforderungen für Aufträge und Rechnungskonflikte effizient über Omni-Kanäle.
- Priorisieren und beschleunigen Sie die Problemlösung für die wichtigsten berechtigten Kundenaufträge.
- Identifizieren Sie Diskrepanzen automatisch, und verbessern Sie die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter mit geführten Empfehlungen.
- Arbeiten Sie mit internen Teams zusammen, um Probleme schneller zu lösen.

## Produktion mit Management von Produkt- und Serviceproblemen

Commercial Operations für die Produktion kann in andere Systeme integriert werden, und die Daten werden den Service Desk-Mitarbeitern am Point of Service zur Verfügung gestellt. Kommunizieren Sie mit konfigurierbaren Falltypen, Playbooks, Problemmanagement-Workflows und Mitarbeiterbereichen nahtlos mit Kunden, internen Teams und Stakeholdern. Identifizieren, Priorisieren, Lösen und Aktualisieren von Installationsbasis-, Produkt- oder Serviceproblemen und -lösungen.

## Commercial Operations für die Produktion Channel-Supportvorgänge

Verwenden Sie die Anwendung Service Bridge mit Manufacturing Commercial Operations für Provider, um Servicekataloge zu erstellen und zu veröffentlichen, von Verbrauchern generierte Anforderungen zu empfangen und zu erfüllen und Integrationen mit Verbraucherinstanzen einzurichten.



Mit Channel Support Operations für Commercial Operations für die Produktion können Sie:

- Kundensupport-Prozesse automatisieren (z. B. Produkt- und Serviceprobleme, Garantieansprüche, Rückrufe)
- Beheben Sie Probleme mit schlechter Qualität, Nichteinhaltung und Garantien
- Stellen Sie Mitarbeitern des technischen Supports eine 360-Grad-Ansicht von Kunden, Produkten, Berechtigungen und Kanälen bereit
- Erhöhen Sie die Abwehr mit maßgeschneiderten Selfserviceportalen und Arbeitsbereichen
- Verbesserung der Zusammenarbeit zwischen OEM-Kanälen durch proaktive Kommunikation und automatisierte Kanal-Workflows (z. B. Fahrzeugübergabe, Servicebereitstellung)

## Commercial Operations für die Produktion konfigurieren

Richten Sie Commercial Operations für die Produktion ein, damit Hersteller den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Fertigungsprodukte verwalten können.

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

- Commercial Operations für die Produktion Plugins
- Installieren und Einrichten der Anwendung Commercial Operations für die Produktion
- Kundenservice-Management (CSM) installieren und konfigurieren.
- Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen installieren und einrichten, z. B. Lead-Management, Verkaufschancen-Management, Angebotsmanagement und Vertriebsvereinbarungsmanagement.
- Service Bridge für Anbieter und Verbraucher installieren und einrichten.

## 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 <a href="#">das Kundenservice-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.
<a href="#">Lead Management installieren und konfigurieren</a>	Installieren Sie die Anwendung Lead Management aus ServiceNow Store. Diese Anwendung ermöglicht es Herstellern, Leads zu erstellen und Pre-Sales-Produkttempfehlungen basierend auf den Kundenbedürfnissen bereitzustellen, Anwenderrollen zuzuweisen und zugehörige Funktionen wie die Bedarfsanalyse zu konfigurieren.
<a href="#">Opportunity-Management installieren und konfigurieren</a>	Installieren Sie die Anwendung Opportunity-Management aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Executives Verkaufschancen erstellen und verwalten, um potenzielle Umsätze basierend auf den ermittelten Kundenbedürfnissen zu identifizieren und nachzuverfolgen.
<a href="#">Angebotsmanagement installieren und konfigurieren</a>	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store Store. Sie ermöglicht Ihren Vertriebsmitarbeitern, Verkaufsangebote für Produkte oder Services zu generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
Installieren und konfigurieren Sie <a href="#">Auftragsmanagement</a>	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Unternehmenskunden erfassen, verwalten und erfüllen.

MCO-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	<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>
<p>Installieren und konfigurieren Sie <a href="#">Vertriebsvereinbarungsmanagement</a></p>	<p>Installieren Sie die Anwendung Vertriebsvereinbarungsmanagement aus dem Store ServiceNow Store, um Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen zu erstellen.</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie <a href="#">Service Model Foundation</a></p>	<p>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.</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie <a href="#">Installationsbasis-Verwaltung</a></p>	<p>Installieren Sie die Anwendung Installationsbasis-Verwaltung aus dem ServiceNow Store 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.</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie Service Bridge für Anbieter</p>	<p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Installieren Sie Service Bridge für Provider</a> .</p>
<p>Installieren und konfigurieren Sie Service Bridge für Verbraucher</p>	<p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher</a> .</p>

Automatische Übersetzung

- 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.

## Commercial Operations für die Produktion-Plugins

Mit dem Haupt-Plugin ServiceNow Commercial Operations für die Produktion können Sie alle abhängigen Store-Apps und Plugins installieren, für die ein Kunde mit Commercial Operations für die Produktion berechtigt ist.

Eine Liste der Commercial Operations für die Produktion Plugins, die standardmäßig mit dem Haupt-Plugin installiert werden, finden Sie unter

## Vertriebs- und Auftragsmanagement für die Produktion installieren und konfigurieren

Richten Sie die Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) für Commercial Operations für die Produktion ein, um den Lead-to-Cash-Zyklus zu optimieren und Ihren Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, an verschiedenen Phasen des Vertriebslebenszyklus für die Produktion zu arbeiten, z. B. an Verkaufschancen, Angeboten, Auftragserfassung und -erfüllung Verträge und Berechtigungen.

### SOM -Anwendungen installieren und konfigurieren

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

#### SOM-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
<a href="#">Lead Management installieren und konfigurieren</a> 	Installieren Sie die Anwendung Lead Management aus ServiceNow Store. Diese Anwendung ermöglicht es Herstellern, Leads zu erstellen und Pre-Sales-Produktempfehlungen basierend auf den Kundenbedürfnissen bereitzustellen, Anwenderrollen zuzuweisen und zugehörige Funktionen wie die Bedarfsanalyse zu konfigurieren.
<a href="#">Opportunity-Management installieren und konfigurieren</a> 	Installieren Sie die Anwendung Opportunity-Management aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Executives Verkaufschancen erstellen und verwalten, um potenzielle Umsätze basierend auf den ermittelten Kundenbedürfnissen zu identifizieren und nachzuverfolgen.
<a href="#">Angebotsmanagement installieren und konfigurieren</a> 	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 Auftragsmanagement	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung

## SOM-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Unternehmenskunden erfassen, verwalten und erfüllen.
<a href="#">Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren</a> 	Installieren Sie die Anwendung Vertriebsvereinbarungsmanagement aus dem Store ServiceNow Store, um Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen zu erstellen.
<a href="#">Produktangebote und Kataloge konfigurieren</a> 	Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Mitarbeitern für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Post-Sales-Interaktion verwendet werden können.
<a href="#">Produktpreise mit der Anwendung Pricing Management konfigurieren</a> 	Verwenden Sie die Anwendung Pricing Management, um Preislisten und Preislistenpositionen zu erstellen, Preisanpassungen zu definieren und andere Funktionen zu verwalten, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Die Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Bestellmitarbeitern verwendet, wenn sie in Vertriebs- und Auftragsmanagement Verkaufschancen, Angebote und Kundenaufträge erstellen.
<a href="#">Einrichtung von Produktkonfigurator</a> 	Steuern Sie die auf der Anwenderoberfläche angezeigten Produktoptionen mithilfe des Open State Management-API-Frameworks.
<a href="#">Weisen Sie Anwenderrollen in -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zu</a> 	Überprüfen und weisen Sie den Benutzern der von Ihnen installierten SOM-Anwendungen Rollen zu.

## Service Bridge für Provider installieren und konfigurieren

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge für Anbieter für Commercial Operations für die Produktion einzurichten und zu konfigurieren.

-  **Hinweis:** Service Bridge 2.xx, das mit dem Release Yokohama veröffentlicht wird, unterstützt keine Migration der Versionen Service Bridge (veraltet). Wenn Sie eine Service Bridge-Version (veraltet) verwenden, müssen Sie vor dem Upgrade auf das Release Yokohama die Anweisungen in [Service Bridge für Anbieter \(veraltet\) – Migrationsdienstprogramm \(KB1499823\)](#)  befolgen, um Ihre Konfigurationsdaten zu migrieren.

## Prüfungen vor der Installation

**Eigenschaft „glide.servlet.uri“ überprüfen:** Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft „glide.servlet.uri“ in der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL festgelegt ist. Ein Problem kann auftreten, wenn eine Instanz aus der Produktion geklont wird, aber dennoch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft „glide.servlet.uri“ verweist.


### Service Bridge für Anbieter einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Provider.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Installieren Sie Service Bridge für Provider</a> .
Upgrade von Version 1.xx von Service Bridge für Anbieter durchführen, falls erforderlich.	Weitere Informationen finden Sie <a href="#">im Upgradeleitfaden für die Anwendung Service Bridge für Anbieter und Verbraucher (Version 2.xx – KB1700387)</a> .
Migrieren Sie bei Bedarf von der Vorgängerversion Service Bridge.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Migrieren von Service Bridge (veraltet)</a> .  <b>ⓘ Hinweis:</b> Diese Funktion wird nur für Service Bridge 1.xx-Versionen unterstützt.
Richten Sie einen neuen Anbieterdatensatz ein.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Richten Sie einen Service Bridge -Provider-Datensatz ein</a> .
Weisen Sie Service Bridge Rollen für Anbieter zu.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Anwenderrollen für Provider</a> .
Erstellen Sie Katalogpersonas.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen Sie Katalogpersonas</a> .
Erstellen Sie Definitionen für die Remote-Auswahl.	Siehe <a href="#">Erstellen Sie Remoteauswahldefinitionen in Service Bridge für Anbieter</a> .
Erstellen Sie Remote-Katalogelemente.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen Sie Remote-Kataloge in Service Bridge für Anbieter</a> .
Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgaben.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen Sie Definitionen der Remoteaufgabe in Service Bridge für Anbieter</a> .
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge</a> .
Aktualisieren Sie die Einstellungen für autorisierte Anwender.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Aktualisiert die Einstellungen für autorisierte Anwender</a> .

## 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 [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

Erforderliche Rolle: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

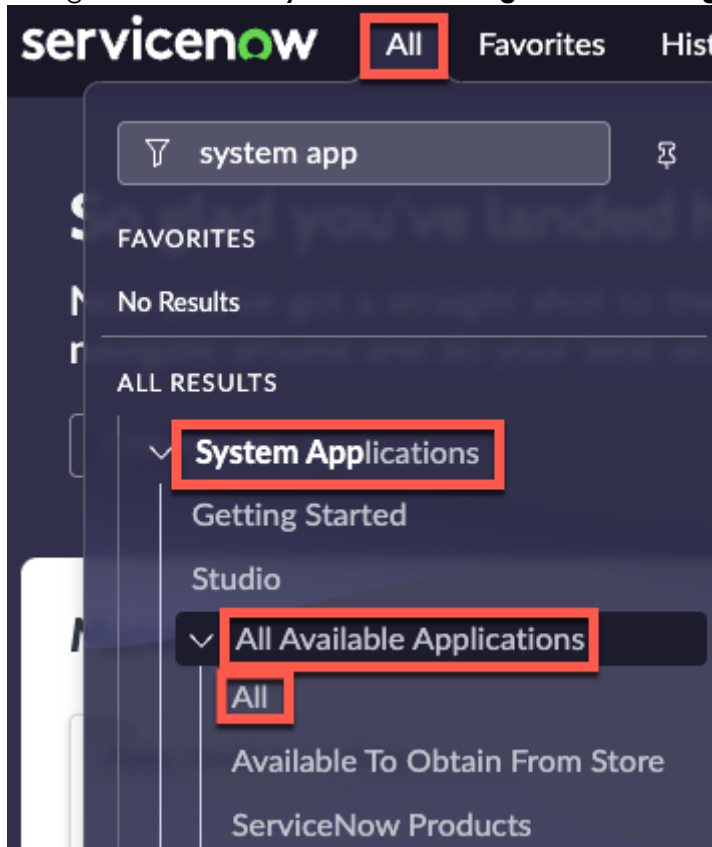
Die folgenden Plugins werden automatisch mit der Anwendung Service Bridge für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion installiert:

- 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 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](#).

3. 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.

4. 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.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren

Führen Sie als Verbraucher die folgenden Schritte aus, um die Anwendung Service Bridge für Verbraucher für Commercial Operations für die Produktion einzurichten.

### Prüfungen vor der Installation

**Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ überprüfen:** Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ in der Glide-Instanz auf die richtige Instanz-URL festgelegt ist. Ein Problem kann auftreten, wenn eine Instanz aus der Produktion geklont wird, aber dennoch auf die Produktions-URL für die Eigenschaft „`glide.servlet.uri`“ verweist.

### Service Bridge für Verbraucher einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Installieren Sie Service Bridge für Verbraucher</a> .
Upgrade von Version 1.xx von Service Bridge für Verbraucher bei Bedarf durchführen.	Weitere Informationen finden Sie <a href="#">im Upgradeleitfaden für die Anwendung Service Bridge für Anbieter und Verbraucher (Version 2.xx – KB1700387)</a> .
Fügen Sie Rollen Service Bridge für Verbraucher hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Personas für Verbraucher</a> .
Registrieren Sie sich bei einem Anbieter.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Registrierung bei einem Anbieter</a> .
Aktivieren Sie Berechtigungen.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Aktivieren Sie Berechtigungen in Service Bridge</a> .
Konfigurieren Sie Verbraucher-Vor-Flows.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Service Bridge Verbraucher-Pre-Flows</a> .
Fügen Sie autorisierte Benutzer hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Fügen Sie einen autorisierten Anwender hinzu</a> .
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen Sie eine Transformation in Service Bridge</a> .
Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Erstellen Sie Remoteaufgaben, um Daten zu synchronisieren</a> .
Konfigurieren Sie Einstellungen.	Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verbraucherinstanz</a> .

### 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 [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

Erforderliche Rolle: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

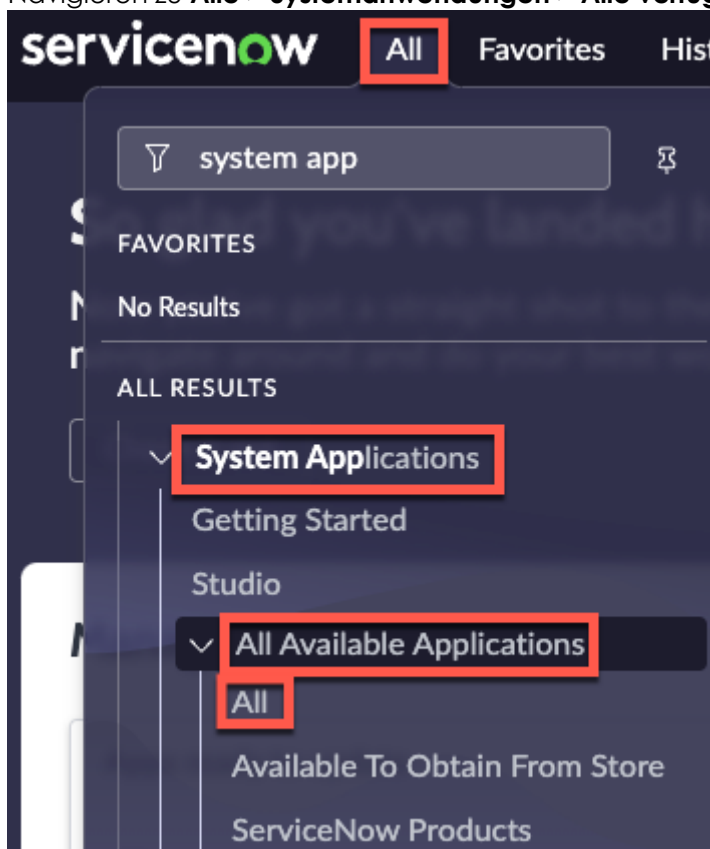
Die folgenden Plugins werden in mit der Anwendung Service Bridge für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion installiert:

- 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 zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.



- 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](#) .

- 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.

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

- Wählen Sie **Installieren** aus.

## Geschäftsportal in Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion konfigurieren

Konfigurieren Sie das Geschäftsportal so, dass Ihre Kunden Bestellungen per Selfservice aufgeben können.

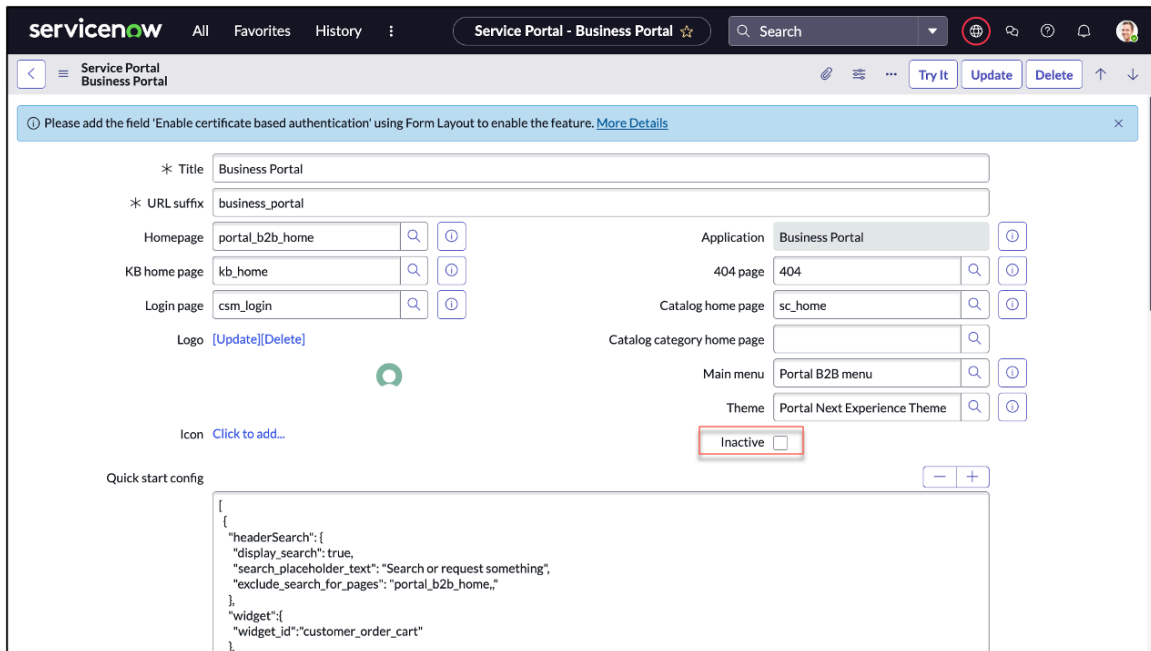
### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Serviceportale > Portale**.
- Geben Sie auf der Seite „Serviceportale“ in der Spalte Titel den Wert \*Geschäftsportalein.
- Wählen Sie **Geschäftsportal** aus.  
In Ihrer Instanz wird eine Seite geöffnet, auf der Sie das Geschäftsportal konfigurieren können.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Inaktiv**.

**i Hinweis:** Das Geschäftsportal ist standardmäßig inaktiv.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

### Ergebnisse

Das Geschäftsportal ist jetzt aktiv.

## 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.

## Katalogelemente als Remote-Datensatzersteller kopieren und veröffentlichen

Als Anbieter können Sie Ihre lokalen Katalogelemente kopieren und als Remote-Datensatzersteller in Service Bridge veröffentlichen, um zu vermeiden, dass Katalogelemente manuell als RRP neu erstellt werden.

### Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Katalogelemente, die Sie kopieren möchten, die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Muss sich im Status „Veröffentlicht“ befinden
- Muss eine unterstützte Klasse haben: `sc_cat_item`, `sc_cat_item_producer`, `pc_hardware_cat_item` oder `pc_software_cat_item`
- Darf nicht bereits in kopiert worden sein Service Bridge

Erforderliche Rolle: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Hardware, Software, Datensatzersteller und allgemeine Katalogelemente entweder einzeln oder massenweise in RRP kopieren. Nach dem Kopieren können Sie diese RRP bearbeiten und veröffentlichen.

### Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** und geben Sie `sc_cat_item.list` in den Navigationsfilter ein.
2. Wählen Sie das Katalogelement aus.  
Sie können mehrere auswählen.

Standardmäßig können Sie 20 Katalogelemente gleichzeitig als RRP kopieren. Wenn Sie den Grenzwert ändern möchten, müssen Sie die Systemeigenschaft `sn_sb_pro.max_batch_size_covertable_catalog_items` vom Typ Ganzzahl hinzufügen.

3. Wählen Sie im Aktionsmenü **In Service Bridge veröffentlichen**.  
Es wird eine Meldung angezeigt, die den Veröffentlichungsstatus angibt.
  - Wenn die Veröffentlichung in Service Bridge erfolgreich ist, wird eine Erfolgsmeldung angezeigt.
  - Wenn die Veröffentlichung nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Beheben Sie den fehlgeschlagenen Prozess, indem Sie die Protokolle überprüfen, um die Probleme zu identifizieren, die Probleme zu beheben, und versuchen Sie erneut, in Service Bridge zu veröffentlichen.

4. Zeigen Sie kopierte RRP an, indem Sie in der Erfolgsmeldung **Hier klicken** auswählen.
5. Überprüfen Sie die kopierten RRP auf Richtigkeit.
6. Fügen Sie jedem RRP eine Variable hinzu, falls noch nicht verfügbar.

Jede RRP muss mindestens eine Variable haben. Sie können mehr als eine Variable hinzufügen. Weitere Einzelheiten finden Sie unter [Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller in Service Bridge für Anbieter](#) .

7. Fügen Sie der RRP mithilfe des Felds **Flow** einen Flow hinzu.  
Jede RRP muss einen Flow haben. Wählen Sie einen der bereitgestellten Standard-Flows Service Bridge aus, oder erstellen Sie bei Bedarf einen eigenen Flow.
8. Fügen Sie ein Verbraucherkriterium hinzu.
9. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

## 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®.

## Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion verwenden

Die Anwendung Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion bietet Ihren Produktionskunden eine nahtlose Bestell-Experience.

Verwenden Sie Vertriebs- und Auftragsmanagement als Aktionssystem und Relais-Bestellstatus über das Kundenserviceportal. Bestellungen können in jedem System erfasst, ausgeführt und zurück mit der Bestelltabelle Vertriebs- und Auftragsmanagement synchronisiert werden.

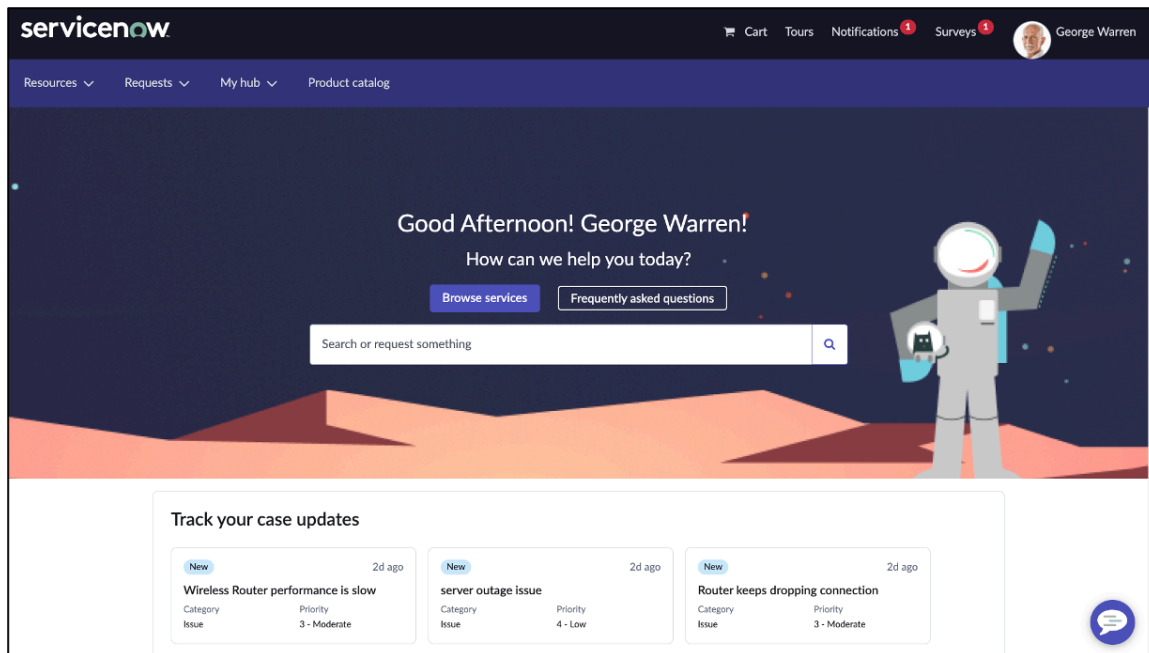
### Vertriebs- und Auftragsmanagement – Workflow



## Verwenden des Geschäftsportals in Commercial Operations für die Produktion

Kunden können das Geschäftsportal verwenden, um Produktkataloge zu durchsuchen und Produktbestellungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion zu erstellen.

Das Geschäftsportal ist ein Selfservice-Webportal in Commercial Operations für die Produktion, das auf der Anwendung Serviceportal basiert.



Das Geschäftsportal unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B) dabei, Produkte zu konfigurieren und Bestellungen unabhängig über ein Selfserviceportal aufzugeben. Die -Portale bieten gebrauchsfertige Funktionen, die ein minimales Setup erfordern. Dazu gehören:

- Header und Footer mit Links für verschiedene Kundenaktivitäten.
- Die Homepage bietet dem angemeldeten Benutzer eine Zusammenfassung wichtiger Elemente.
- Hierarchisches Menü zum systematischen Navigieren zu verschiedenen Portalseiten.
- Einheitliche Experience für Wissen und Katalog durch Taxonomiethemen.
- Listenseiten zum Durchsuchen, Suchen und Filtern von Datensätzen von Fällen, Produkten, Bestellungen und anderen.
- Datensatzansichtsseiten zum Anzeigen wichtiger Informationen, zugehöriger Aktionen, zugehöriger Listen und Quick-Links eines Datensatzes.

**i Hinweis:** Die Store-App „Geschäftsportal“ wird automatisch installiert, wenn Sie die Store-App „Customer Service Portal“ installieren. Einzelheiten finden Sie unter [Verbraucher- und Kundenserviceportale aktivieren](#).

### Erstellen Sie einen Auftrag mithilfe des Geschäftsportals in Commercial Operations für die Produktion

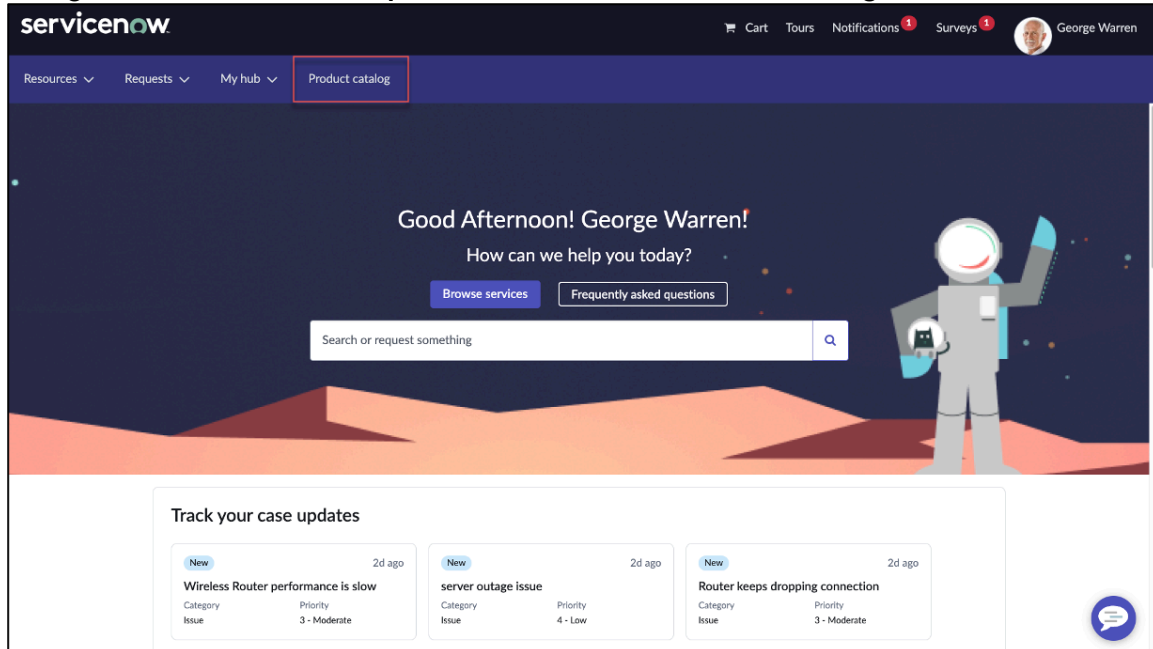
Im Geschäftsportal können Kunden über den Produktkatalog Produkte durchsuchen und konfigurieren. Kunden können auch Aufträge erstellen und zur Erfüllung einreichen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: customer

## Prozedur

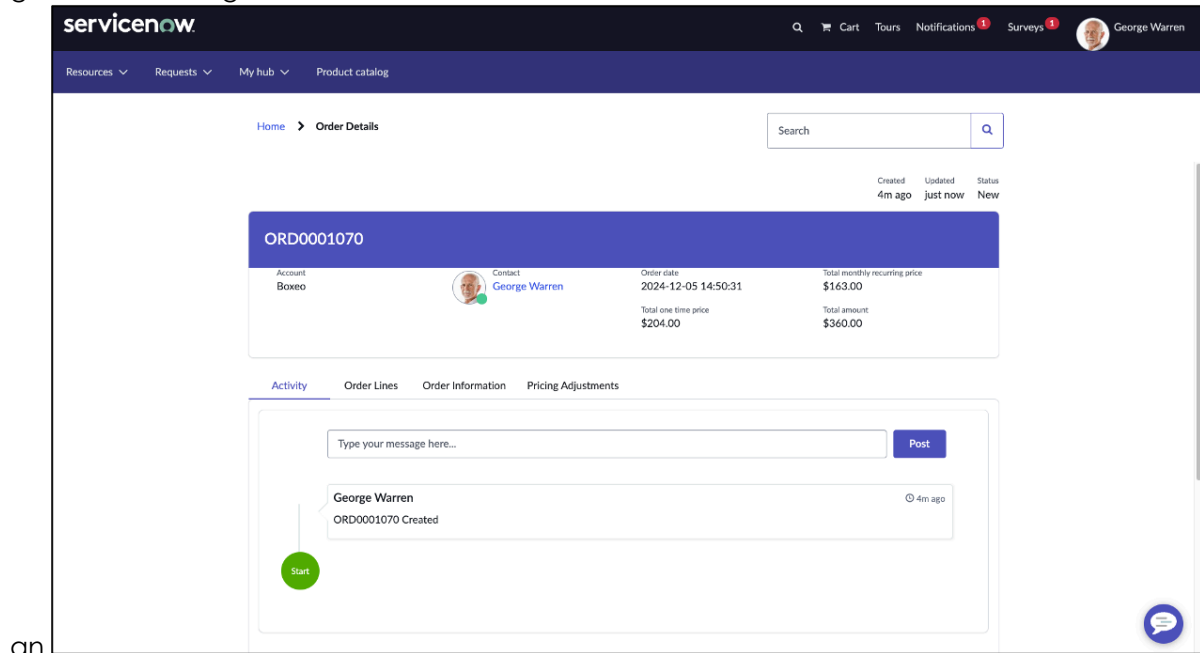
1. Navigieren Sie zum **Geschäftsportal**, und wählen Sie **Produktkatalog** aus.



2. Verwenden Sie den -Katalog, um -Produkte zu durchsuchen und zu konfigurieren. Hier können Sie den Produktkatalog und die Kategorien anzeigen und ein beliebiges Produkt auswählen, um es weiter anzupassen.
3. Wählen Sie **Hinzufügen**, um dem Einkaufswagen Produkte hinzuzufügen.
4. Wahlweise: Wählen Sie **Anpassen**, um den Produktkonfigurator zu öffnen, Produktoptionen auszuwählen und zusätzliche Produkte hinzuzufügen.
5. Überprüfen Sie die Preisstruktur im Bereich Aktuelle Auswahl.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**, um das Produkt dem Einkaufswagen hinzuzufügen.
7. Kehren Sie zum Produktkatalog zurück, um der Bestellung zusätzliche Produkte hinzuzufügen.
8. Wählen Sie den Einkaufswagen, um die Produkte in Ihrem Einkaufswagen anzuzeigen.
9. Wählen Sie im Einkaufswagen **Einkaufswagen anzeigen**, um detaillierte Informationen zu den Produkten im Einkaufswagen zu öffnen.
10. Wählen Sie **Bestellung übermitteln**, um eine Bestellung zu erstellen, oder **Zurück zum Katalog**, um zur Katalogansicht zurückzukehren.

## Ergebnisse

Wenn die Bestellung übermittelt wird, werden **Bestelldetails** geöffnet und zeigen die Bestellnummer und Bestelldetails



an.

## Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Zeigen Sie Bestellungen über das Geschäftsportal in Commercial Operations für die Produktion an.

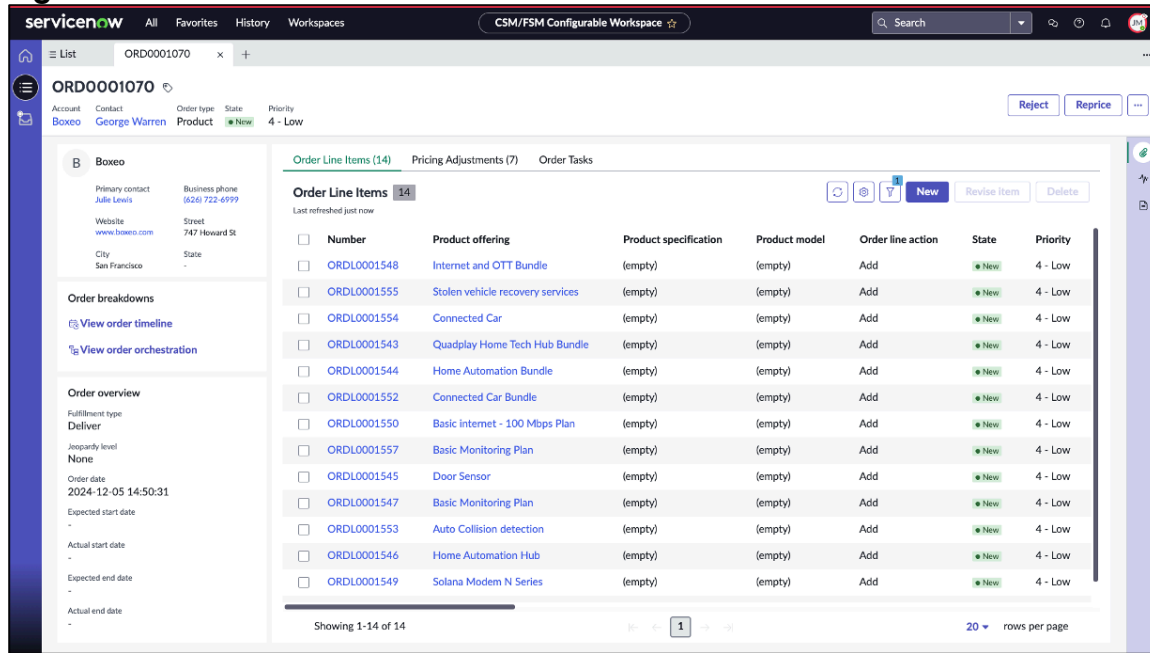
## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

## Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Wählen Sie im Geschäftsportal aus **Anforderungen > Übermittelte Anforderung anzeigen > Aufträge anzeigen**.  
Das Fenster Reihenfolge anzeigen enthält die folgenden Steuerelemente.
  - Verwenden Sie das Suchsymbol, um nach Aufträgen zu suchen.
  - Verwenden Sie das Filtersymbol, um Bestellungen zu sortieren und zu filtern.
  - Für den Export als PDF-, Excel- oder CSV-Datei verwenden Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ .
  - Zum Öffnen und Bestellen wählen Sie die Bestellnummer aus.

## Ergebnisse



Der Service Desk-Mitarbeiter hat die Möglichkeit, den Auftrag zu genehmigen oder abzulehnen.


### Erstellen Sie eine Angebots-PDF


In Angebotsmanagement können Service Desk-Mitarbeiter eine PDF-Datei eines Angebots erstellen, die zur Überprüfung und Signatur an Kunden gesendet werden kann.

### Vorbereitungen



Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die **Listenansicht**  aus.
2. Navigieren zu **Angebote > Alle**.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wechseln Sie auf der Registerkarte **Details** zu **Angebotsdokumentdetails**, und füllen Sie die Felder aus.

Option	Bezeichnung
Dokumentvorlage	Zum Erstellen eines Angebotsdokuments im PDF-Format ist eine Dokumentvorlage erforderlich. Eine standardisierte Vorlage ist im Basissystem enthalten. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus. Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Vorlagen finden Sie unter <a href="#">Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein</a>  .
Externer Unterzeichner	Mit dieser Option können Sie das Angebotsdokument von einer Person außerhalb der Organisation signieren lassen. Weitere Informationen zum Einrichten externer Unter-

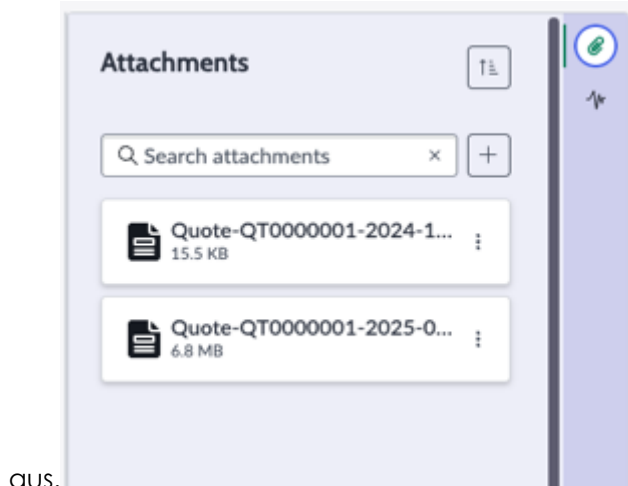
Option	Bezeichnung
	<p>zeichner finden Sie unter <a href="#">Richten Sie PDF-Dokumentsignierer ein</a> .</p> <p>Wenn Sie <b>Zum Signieren senden</b> auswählen, wird die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners verwendet, um eine E-Mail über DocuSign zur Überprüfung und elektronischen Signatur zu senden.</p>
Interner Unterzeichner	<p>Option, mit der Sie einen internen Unterzeichner für das Angebot auswählen können.</p> <p>Wenn Sie <b>Zum Signieren senden</b> auswählen, wird die E-Mail-Adresse des internen Unterzeichners verwendet, um eine E-Mail über DocuSign zum Überprüfen und Signieren zu senden.</p> <p>Weitere Informationen zum Einrichten eines internen Unterzeichners finden Sie unter <a href="#">Richten Sie PDF-Dokumentsignierer ein</a> .</p>

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie im Angebotsformular **Dokument generieren aus**.  
Das PDF-Dokument wird generiert und im Seitenfenster „Anhang“ angezeigt.
7. Wählen Sie das Anhangsymbol, um  das Anhangfenster zu öffnen.
8. Wählen Sie das Aktionssymbol  und anschließend eine Aktion für das PDF-Dokument aus.

Auswahl	Beschreibung
Herunterladen	Service Desk-Mitarbeiter können Dokumente herunterladen und auf andere Weise senden.
Entfernen	Mit dieser Option wird das Dokument gelöscht.
Umbenennen	Mit dieser Auswahl können Service Desk-Mitarbeiter das Dokument umbenennen.
Zum Signieren senden	Service Desk-Mitarbeiter verwenden diese Option, um das Dokument zur Signatur zu senden. Das Dokument wird an die Unterzeichner gesendet, die auf der Registerkarte Angebotsdetails unter Angebotsdokument angegeben sind.

Es wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass das PDF-Dokument generiert wurde.

9. Um die generierte PDF-Datei anzuzeigen, wählen Sie sie im Anhangfenster



aus.

## Rechnungsfall erstellen

Service Desk-Mitarbeiter können Rechnungsfälle in der Listenansicht „Rechnungsfälle“ in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM in Commercial Operations für die Produktion erstellen.

Service Desk-Mitarbeiter können Rechnungsfälle erstellen, indem sie in der Listenansicht „Rechnungsfälle“ **Neu** auswählen. Vom Rechnungsfalldatensatz aus können Service Desk-Mitarbeiter:

- Fügen Sie dem Rechnungsfall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzu.
- Löschen Sie Rechnungen oder Rechnungspositionen aus dem Rechnungsfall.
- Erstellen Sie neue Rechnungsfallpositionen.
- Bearbeiten Sie die Details von Rechnungsfallpositionen.
- Rechnungsfallpositionen sich selbst zuweisen.
- Erstellen Sie Aufgaben für Rechnungsfallpositionen.

Wenn Sie im Rechnungsfalldatensatz **Speichern** auswählen, werden der Rechnungsfall und die Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in den Status Neu verschoben. Sobald sie den Status Neu erreicht haben, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Lösung des Rechnungsfalls beginnen. Dies kann das Erstellen von Aufgaben für Rechnungsfallpositionen, deren Zuweisung an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Teammitglieder und die Überwachung des Fallfortschritts umfassen.

## Quelle anfordern

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Arten von Rechnungsfällen erstellen:

- Fälle, die auf eine oder mehrere Rechnungspositionen einer einzelnen Kundenrechnung verweisen.
- Fälle, die auf mehrere Kundenrechnungen verweisen.

Der Rechnungsfalldatensatz enthält das Feld **Anforderungsquelle**. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die folgenden Werte in diesem Feld auswählen:

- **Bestimmte Rechnungspositionen, einzelne Rechnung:** Der Rechnungsfall gilt für eine einzelne Kundenrechnung. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Rechnung im Feld **Rechnung** auswählen.
- **Rechnungskopfdetails, mehrere Rechnungen:** Der Rechnungsfall gilt für mehrere Kundenrechnungen.

## Fügen Sie einem Rechnungsfall Rechnungen und Rechnungspositionen hinzu

Rechnungsfälle können eine Liste von Rechnungsfallpositionen enthalten. Diese Fallpositionen stellen entweder Kundenrechnungen oder Rechnungspositionen aus einer einzelnen Kundenrechnung dar.

Sobald ein Rechnungsfall erstellt wurde, können Service Desk-Mitarbeiter dem Fall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzufügen, indem sie **Neu** in der zugehörigen Liste Rechnungsfallpositionen auswählen. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird ein neuer Datensatz für die Rechnungsfallposition angezeigt.

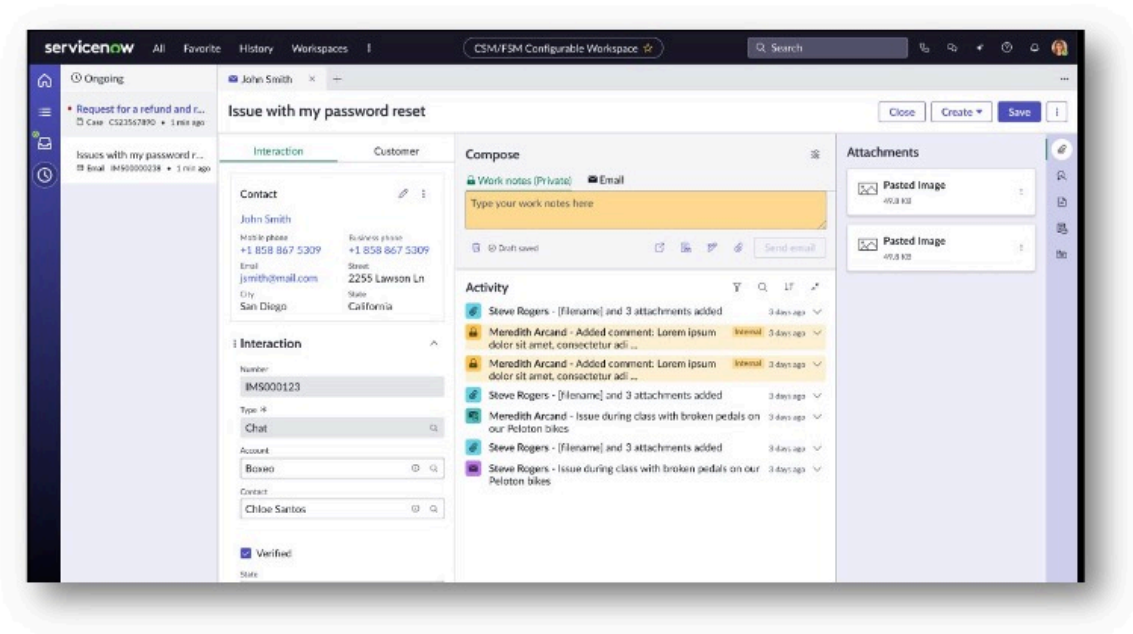
Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Rechnungsposition oder Rechnung für den Datensatz „Rechnungsfallposition“ auswählen und dann **Speichern** wählen, um sie dem Rechnungsfall als Rechnungsfallposition hinzuzufügen.

## Verwenden von E-Mail-Interaktion in Commercial Operations für die Produktion

Die Anwendung „E-Mail-Interaktion“ ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Interaktionen aus Kunden-E-Mails zu erstellen und einfache Kundenfragen über diese Interaktionen zu lösen. Sie können einen Fall aus einer Interaktion erstellen, wenn weitere Untersuchungen zur Lösung der Kundenanfrage erforderlich sind. Dieser Prozess bietet Klarheit über den Aufwand für die Aufnahme von Kundenanfragen und die tatsächlichen Untersuchungen zur Lösung von Anfragen.

Die Anwendung Email Interaction bietet mehrere wichtige Vorteile:

- Optimiert den Betrieb, indem verhindert wird, dass doppelte oder unnötige Fälle erstellt werden.
- Konsistente Experience für Service Desk-Mitarbeiter über alle Kanäle hinweg, indem E-Mails auch als Interaktion modelliert werden, z. B. Sprach-, Chat- und Messaging-Kanäle.
- Klarheit des für die Aufnahme von Kundenproblemen erforderlichen Aufwands, dargestellt durch Interaktionen.
- Übersicht über den für die Untersuchung und Lösung erforderlichen Aufwand, dargestellt durch Fälle.

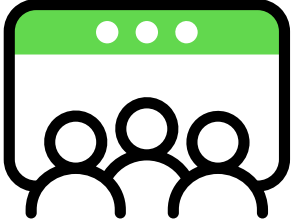

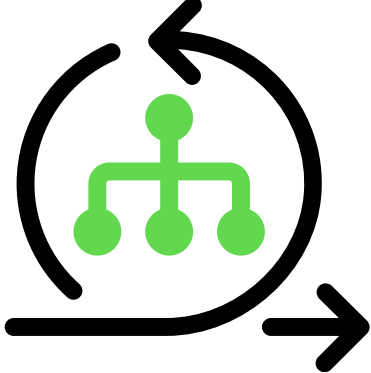


Die Anwendung „E-Mail-Interaktionen“ kann Service Desk-Mitarbeiter wie folgt unterstützen:

- Weiterleitung von E-Mail-Interaktionen an verfügbare Service Desk-Mitarbeiter wie bei anderen Omni-Channel-Interaktionen.
- Durch Verknüpfen der E-Mail-Kommunikation zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunde mit einer Interaktion.
- Benachrichtigen von Service Desk-Mitarbeitern über E-Mail-Antworten, die von Kunden erhalten wurden.

## Commercial Operations für die Produktion-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Commercial Operations für die Produktion.

Referenz für Customer Service Management	Order Management-Referenz	Service Bridge-Referenz
		
<p>Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion.</p>	<p>Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion.</p>	<p>Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell und zu den Konfigurationen von Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion.</p>

## Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion.

Weitere Referenzinformationen zu Kundenservice-Management finden Sie unter [Kundenservice-Management – Referenz](#) .

## Mit Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit CSM-Arbeitsbereichen für Commercial Operations für die Produktion installiert.

Informationen zu den mit Kundenservice-Management für Commercial Operations für die Produktion installierten Komponenten finden Sie unter [Mit Kundenservice-Management installierte Komponenten](#) .

## Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen über die Anwendung Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion.

## Mit Auftragsmanagement für Produktionsgrundlagen installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendung Auftragsmanagement in Commercial Operations für die Produktion aktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Eigenschaften und Anwenderrollen.

## Mit Vertriebs- und Auftragsmanagement installierte Plugins für Produktionsgrundlagen

### Installierte Plugins

Plugin-IDs	Namen der Store App
sn_ga_exp	Guided Decisions Experience
sn_prd_pm	Product Catalog Management Core
sn_csm_pricing	Price Management
sn_ind_tmt_orm	Auftragsmanagement
sn_om_tmt	Auftragsmanagement für Telecom, Media und Tech
sn_l2c_core	Lead-to-Cash Core
sn_opty_mgmt_core	Datenmodell für Verkaufschancen-Management
sn_opty_mgmt	Anwendung zur Verwaltung von Verkaufschancen
sn_quote_mgmt_core	Datenmodell für Angebotsmanagement
sn_quote_mgmt	Anwendung zur Angebotsverwaltung
sn_sales_agmt_core	Vertriebsvereinbarungsdatenmodell
sn_sales_agmt_wf	Vertriebsvereinbarungsmanagement
sn_prd_config_ui	Produktkonfigurator
sn_l2c_custom_flows	Workflows für das Management des Kundenlebenszyklus
sn_csm_Price_mtrx	Verwaltung der Preisgestaltungsmatrix
sn_pss_core	Kundenverträge und Berechtigungen
sn_contract_ent_wf	Workflows für Verträge und Berechtigungen
sn_ent_verify	Verifizierung von Berechtigungen
sn_lead_mgmt_core	Datenmodell für Lead-Management
sn_lead_mgmt	Lead Management Applications

Automatische Übersetzung

## Service Bridge als Commercial Operations für die Produktion Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Datenmodell und zu den Konfigurationen von Service Bridge für Commercial Operations für die Produktion.

Weitere Referenzinformationen zu Service Bridge finden Sie unter [Service Bridge – Referenz](#).

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

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

### Mit Service Bridge installierte Plugins für Produktionsgrundlagen

#### Installierte Plugins

Plugin-IDs	Namen der Store App
sn_sb	Service Bridge-Basis
sn_sb_pro	Service Bridge für Anbieter
sn_sb_con	Service Bridge für Verbraucher
sn_sb_rps	Service Bridge-Remoteprozess-Synchronisierungsübertragung
sn_sb_om_provider	Service Bridge-Auftragsmanagement für Provider

### 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 Produktion aktivieren, 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

Rollentitel [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

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
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
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>• Katalog</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.

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

Tabelle	Beschreibung
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_] Verbraucherkriterien	Verbraucherkriteriendatensätze, die Remote-Datensatzerstellern zugeordnet sind, steuern, welche Verbraucher für einen bestimmten Remote-Datensatzersteller berechtigt sind.
Remoteservice [sn_sb_pro_remote_service]	Remote-Service datensatz.
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_ zugeordnete]	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 auf Anbieterseite zugewiesen.</li> <li>• Gewährt Lesezugriff auf alle Service Bridge -Tabellen</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> <li>• flow_designer</li> <li>• Katalog</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]	Verbraucherseitentabelle, 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.

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

Tabelle	Beschreibung
Anbieterverbindung [sn_sb_con_provider_connection]	Anbieterverbindungsdatensatz, der den Verbraucher mit der Anbieterinstanz verknüpft und die Basisverbindungstabelle erweitert.
Anbietaeraufgabe [sn_sb_con_provider_task]	Anbietaeraufgabendatensätze auf Verbraucherseite, erweitert die Basistabelle der Anbietaeraufgabe.
Cache für Remoteauswahl 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.
Remoteauswahl [sn_sb_con_st_remote_choice]	Remote-Auswahldatensätze auf Verbraucherseite.
Umwandeln sn_sb_con_transform	Transformationsdatensätze auf Verbraucherseite erweitern die Transformationsbasistabelle.

**Commercial Operations für die Produktion Anwendungsfälle**

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 Anbieteraufgabe, 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.