



# Yokohama – Einzelhandelsbranche

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

Einzelhandel.....	4
Operations-Management für den Einzelhandel Core.....	4
Operations-Management für den Einzelhandel Core erkunden.....	6
Operations-Management für den Einzelhandel Core konfigurieren.....	11
Erstellen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation.....	24
Lösen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation.....	26
Navigation im Einzelhandelsportal.....	28
Retail Core-Referenz.....	33
Aufgabenmanagement für den Einzelhandel Core.....	39
Task Management Core für den Einzelhandel erkunden.....	41
Retail Task Management Core konfigurieren.....	44
Erstellen Sie in Multi-Store-Fälle Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core.....	51
Melden Sie ein Problem mit dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich in Retail Task Management Core.....	53
Referenz zu „Retail Task Management Core“ .....	54

# Einzelhandel

Die Produkte der Einzelhandelsbranche bieten Anwendern eine Suite von Anwendungen zur Optimierung ihrer Einzelhandelsprozesse.

Das ServiceNow-Retail-Portfolio umfasst zwei Anwendungen: „Retail Operations“ und „Retail Task Management“, die auf die Optimierung von Einzelhandelsprozessen ausgelegt sind.

Retail Operations automatisiert tägliche Aufgaben und die Problemlösung, verbessert den Selfservice und spart Zeit für den Kundenservice. Es stellt eine nahtlose Kommunikation und Transparenz zwischen Filialen und der Zentrale sicher, verbessert die Kunden-Experience und die Mitarbeiterproduktivität und senkt gleichzeitig die Kosten.

Das Einzelhandels-Aufgabenmanagement optimiert die Aufgabenplanung, -organisation und -zuweisung für Einzelhandelsmitarbeiter. Es unterstützt bestimmte Anwendungsfälle im Einzelhandel, indem es Fälle für mehrere Standorte gleichzeitig generiert und dabei die Tools der breiteren ServiceNow-Plattform nutzt.

## Retail Core



Geben Sie Teams die Möglichkeit, tägliche Einzelhandelsabläufe zu verwalten.

## Aufgabenmanagement für den Einzelhandel



Optimieren Sie Store-Aufgaben, um Einzelhandelszeitpläne zu optimieren.

Automatische Übersetzung

## Operations-Management für den Einzelhandel Core

Die Anwendung ServiceNow<sup>®</sup> Operations-Management für den Einzelhandel Core ermöglicht Managern und Mitarbeitern die Verwaltung des täglichen Einzelhandelsbetriebs durch die Automatisierung von Aufgaben und die schnelle Lösung von Problemen per Selfservice, wodurch Zeit für die Kundenbetreuung gewonnen wird. Sie ermöglicht eine nahtlose bidirektionale Kommunikation und Transparenz zwischen Filialen und Zentrale. Es trägt dazu bei, eine großartige Kunden-Experience zu bieten und gleichzeitig die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern und Kosten zu senken.

Erste Schritte

<p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie mehr über die Vorteile von Retail Core und seine Verwendung.</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Installieren Sie Retail 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>Portal</p>  <p>Nutzen Sie Selfservice-Tools, zeigen Sie Fälle an, und gewinnen Sie Einblick in Metriken.</p>	<p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Retail 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](#)

## Operations-Management für den Einzelhandel Core erkunden

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung Operations-Management für den Einzelhandel Core starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen zur Optimierung Ihrer Einzelhandelsorganisation.

### Überblick über Retail Operations Core

Die Anwendung ServiceNow® Operations-Management für den Einzelhandel 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.

Operations-Management für den Einzelhandel 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.

### Operations-Management für den Einzelhandel 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. Wenn Probleme nicht rechtzeitig gelöst werden und Mitarbeiter und Zeitpläne nicht eingehalten werden, springen sie ein, um sich an lokale Lieferanten zu wenden.
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 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. Sie fungieren als erfüllende Mitarbeiter

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
	für an sie weitergeleitete Fälle, einschließlich Fällen im Zusammenhang mit Sicherheit, IT Service Management (ITSM) und zentralem Kundensupport.

Operations-Management für den Einzelhandel Core – Workflow

Operations-Management für den Einzelhandel Core



Operations-Management für den Einzelhandel Core – Workflow

1. Der Administrator konfiguriert die Anwendung Operations-Management für den Einzelhandel 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.

Operations-Management für den Einzelhandel Core – Vorteile

Vorteile von Retail Operations

Leistung	Funktion	Anwender
Digitalisieren Sie Informationen zur Einzelhandelsorganisation, und optimieren Sie die Setup-Experience.	„Retail Core“-Datenmodell	Administrator
Automatisieren Sie Einzelhandelsabläufe, indem Sie die Erstellung und Erfüllung von Supportanfragen ermöglichen.	Fallübersicht für Einzelhandel	Store-Mitarbeiter, Store-Manager

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Operations-Management für den Einzelhandel Core finden Sie unter:

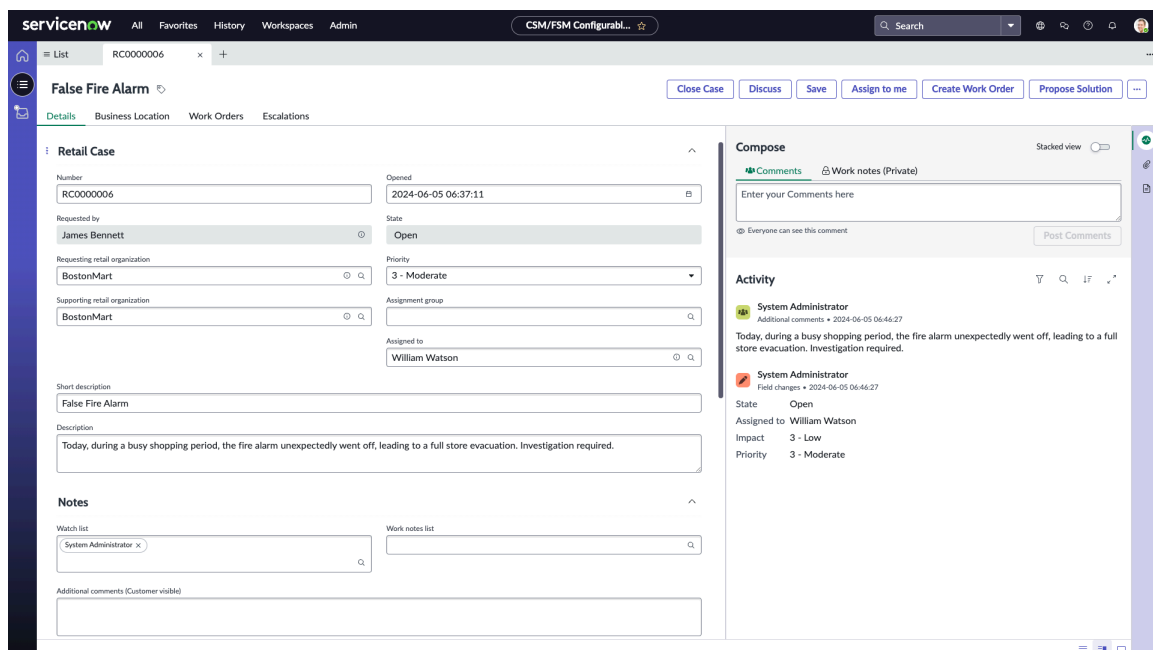
- Operations-Management für den Einzelhandel Core konfigurieren
- Erstellen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation
- Lösen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation
- Retail Core-Referenz

## Fallübersicht für Einzelhandel

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 Operations-Management für den Einzelhandel Core eingeführte Falltyp „Einzelhandel“ baut auf der vorhandenen Fallfunktionalität Kundenservice-Management auf, um Benutzern einzelhandelspezifische Felder bereitzustellen.



Der Einzelhandelsfall enthält die folgenden zugehörigen Listen:

- Aufgaben: Zeigt alle Aufgaben an, die dem Einzelhandelsfall zugeordnet sind. Sie können Neu auswählen, um eine neue Aufgabe direkt aus dem ausgewählten Einzelhandelsfall zu erstellen.
- Arbeitsaufträge: Zeigt alle Arbeitsaufträge an, die dem Einzelhandelsfall zugeordnet sind.
- Eskalationen: Zeigt alle Eskalationen an, die aus dem Einzelhandelsfall erstellt wurden. Sie können Neu auswählen, um eine neue Eskalation hinzuzufügen, oder **Fall deeskalieren** unter Zugehörige Links, um den Fall zu deeskalieren.

**i Hinweis:** Sie müssen über die Rolle **sn\_customerservice.escalation\_requester** verfügen, um einen Einzelhandelsfall zu eskalieren, und über die Rolle **sn\_customerservice.deescalation\_requester** verfügen, um einen Einzelhandelsfall zu deeskalieren.

Der Einzelhandelsfall enthält eine zugehörige Liste „Aufgabe“, in der alle diesem Einzelhandelsfall zugeordneten Aufgaben angezeigt werden. Sie können Neu auswählen, um eine neue Aufgabe direkt aus dem ausgewählten Einzelhandelsfall zu erstellen.

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 „Retail Core“](#)..

## **Einzelhandelsportal**

Das Einzelhandelsportal bietet eine erweiterte Experience zur Verwendung von Selfservice-Tools, zum Anzeigen von Fällen und zum Verschaffen von Einblicken in Metriken für Ihre Einzelhandelsorganisationen.

**servicenow** Tours System Administrator

Catalog Knowledge Cases & tasks More information

Good Morning System Administrator  
How can we help you today?

Report an issue Browse catalog

Search or request something

**MiamiMart**

- 3 Open P1 cases
- 1 Unassigned cases
- 0 My assigned cases
- 1 SLA breached cases

Recently updated

- Cases
- Tasks

**Cases**

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail orga
RC0001011	Compliance Audit Response	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels i...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart

Showing 1 - 5 of 11

**Quick Links**

- Flash sale in stores**  
Get ready for an exciting Flash Sale happening across all stores!
- Customer loyalty program update**  
Exciting updates to our Customer Loyalty Program with more rewards and easier...
- New POS system rollout**  
We are excited to announce the new POS system to improve efficiency and customer...
- Employee tr**  
We are excite Training Progr

**Most popular articles**

- Troubleshooting a desktop screen not working**  
If your desktop screen is not working, it can be due to a power supply problem or...  
System Administrator  
12 Views • 19d ago • ★ 5
- Resolving POS issues**  
The Point of Sale (POS) system is critical for smooth store operations. When issue...  
System Administrator  
7 Views • 19d ago • ★ 5
- How to apply for leaves by employees**  
This article provides detailed instructions for employees on how to apply for leaves...  
System Administrator  
5 Views • 19d ago
- Store he**  
Maintain hygiene i  
System A  
4 Views •

Informationen zur Verwendung des Einzelhandelsportals finden Sie in den folgenden Themen:

- [Navigation im Einzelhandelsportal](#)
- [Melden Sie ein Problem über das Einzelhandelsportal](#)
- [Verwalten Sie einen Fall im Einzelhandelsportal](#)
- [Zeigen Sie Wissensartikel im Einzelhandelsportal an](#)
- [Zeigen Sie zugeordnete Einzelhandelsorganisationen im Einzelhandelsportal an](#)
- [Fügen Sie das KPI-Widget „Einzelhandel“ hinzu, und konfigurieren Sie es](#)

## Operations-Management für den Einzelhandel Core konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre -Implementierung von Operations-Management für den Einzelhandel Core.

### Konfiguration – Übersicht

#### 1. Operations-Management für den Einzelhandel Core aktivieren

Benutzer mit der Rolle „admin“ können die Anwendung Operations-Management für den Einzelhandel Core installieren.

#### 2. Assign roles to Operations-Management für den Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel 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. Fügen Sie das KPI-Widget „Einzelhandel“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie Ihrem -Portal ein KPI-Widget für den Einzelhandel hinzu, und ändern Sie dessen Daten, Erscheinungsbild und Verhalten. Sie können das KPI-Widget „Einzelhandel“ verwenden, um in Ihrem Portal Berichtsdaten im Kartenformat anzuzeigen.

#### 9. Playbooks für Operations-Management für den Einzelhandel Core konfigurieren

Operations-Management für den Einzelhandel Core

#### 10. Konfigurieren Sie die Omni-Channel-Kommunikation für Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel Core Mit dem Omni-Channel-Support können -Benutzer ihre Kunden dort treffen, wo sie sich am wohlsten fühlen.

#### 11. Fallverwaltung für konfigurieren Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel Core -Benutzer können bei Bedarf Einzelhandelsfälle erstellen, während sie die Fallverwaltung von Kundenservice-Management verwenden.

## 12. Konfigurieren Sie das Geschäftsstandort-Serviceportal für Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel Core -Benutzer können mit dem Business Location Service Portal Supportanfragen für Einzelhandelsfälle erstellen und schließen.

## 13. Arbeitsaufträge für konfigurieren Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel Core -Benutzer können Arbeitsaufträge aus ihren Einzelhandelsfällen erstellen, indem sie den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwenden.

## Operations-Management für den Einzelhandel Core aktivieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Operations-Management für den Einzelhandel Core installieren. Die Anwendung enthält Demodaten für Retail Operations. Wenn die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins noch nicht installiert sind, werden sie installiert.

### 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: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Operations-Management für den Einzelhandel Core installiert:

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

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Operations-Management für den Einzelhandel Core installierte Komponenten](#).

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung Operations-Management für den Einzelhandel 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 [Store-Versionshinweisen](#) .

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 Operations-Management für den Einzelhandel 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: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Operations-Management für den Einzelhandel 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 der Ersteinrichtung für Einzelhandelsorganisationen konfiguriert werden. Die Anwenderrollen können auch danach jederzeit nach Bedarf konfiguriert werden.

Eine Liste der in Operations-Management für den Einzelhandel Core enthaltenen Rollen finden Sie unter Mit der Tabelle „Retail Operations“ in [Mit Operations-Management für den Einzelhandel 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 Parteiidentitäten mit Zuständigkeitsdefinitionen verknüpfen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

Sie können die mit Ihren Anwendern verknüpften Verantwortlichkeiten hinzufügen, entfernen oder ändern. ServiceNow empfiehlt, eine neue Konfiguration einer zugehörigen Partei zu erstellen, anstatt vorhandene Konfigurationen zu ändern.

Weitere Informationen finden Sie in der Tabelle mit den Zuständigkeiten für Serviceorganisationen in [Erstellen Sie Konfigurationen für zugehörige Parteien](#) .

### 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: Administrator

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

Feld	Beschreibung
Postleitzahl	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. Wählen Sie **Absenden aus**.

### 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: Administrator

#### 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"> <li>◦ Gebietsmanager</li> <li>◦ Regionaler Manager</li> <li>◦ Store Associate</li> <li>◦ Store Manager</li> </ul>

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 Operations-Management für den Einzelhandel Core users](#).

### Konfigurieren Sie Ihre Organisationsstruktur

Konfigurieren Sie die Struktur Ihrer Einzelhandelsorganisation in Operations-Management für den Einzelhandel Core.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### 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 wählen. 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: Administrator

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 [einen 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**.

### Fügen Sie das KPI-Widget „Einzelhandel“ hinzu, und konfigurieren Sie es

Zeigen Sie in Ihrem Portal Berichtsdaten im Kartenformat an. Sie können die Berichtsdaten anzeigen, indem Sie das KPI-Widget „Einzelhandel“ hinzufügen und konfigurieren.

### Vorbereitungen

Das Plugin „Retail Core“ [`com.sn_retail_core`] muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Retail Core aktivieren](#).

Die Seite, der das Widget hinzugefügt werden soll, muss vorhanden sein. Weitere Informationen hierzu finden Sie [unter Seite für konfigurierbare Portal-Widgets erstellen](#).

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Portal > Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Serviceportal-Designer“ eine Einzelhandelsportalseite aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Widgets**.
5. Ziehen Sie im Abschnitt Layouts das Containerlayout auf die Bearbeitungsseite des Portals.
6. Fügen Sie im Container eine Reihe von Spalten hinzu, indem Sie die Plus-Schaltfläche auswählen.
7. Geben Sie im Bereich Widgets im Feld **Filter-Widget** **Einzelhandels-KPI** ein.
8. Ziehen Sie das Widget auf den Container.
9. Wählen Sie auf der Seite „Bearbeiten“ das Widget **Portaldatenliste** aus.
10. Wählen Sie das Bleistiftsymbol () .
11. Fügen Sie auf der Seite mit den Instanzoptionen im Feld **Daten** den folgenden JSON-Code ein, um die Listen zu konfigurieren.

```
[
  {
    "title": "KPIs for area manager and regional manager",
    "relatedPartyTypes": ["0598ebfd105a0e90f877992571046f22",
      "02a86f3510da0e90f877992571046f2e"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
      },
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
          ases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breac
          hed%20cases"
      }
    ],
    "order": 10
  },
  {
    "title": "KPIs for store manager fulfiller",
    "relatedPartyTypes": ["4c78677510de0e90f877992571046f17"],
    "reports": [
      {
        "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
          ases"
      },
      {
        "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
        "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
      },
      {
        "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
      },
      {
        "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
        "link":
          "/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breac
          hed%20cases"
      }
    ],
    "order": 20
  },
  {
    "title": "KPIs for store manager contributor",
    "relatedPartyTypes": ["36b4c8297701121080b68b457d5a9994"],

```

```

"reports": [
  {
    "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
    "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
ases"
  },
  {
    "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
    "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
  },
  {
    "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
    "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
  },
  {
    "report_id": "e68538d743961210ae0a620465b8f2f2",
    "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=sla%20breac
hed%20cases"
  }
],
"order": 30
},
{
  "title": "KPIs for store associate fulfiller",
  "relatedPartyTypes": ["df267ece38f30210f8779c150ba3e504"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
    },
    {
      "report_id": "f827385b43961210ae0a620465b8f2fe",
      "link": "/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=unassigned"
    },
    {
      "report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20pl%20c
ases"
    }
  ],
  "order": 40
},
{
  "title": "KPIs for store associate contributor",
  "relatedPartyTypes": ["8d046b7d105a0e90f877992571046f3b"],
  "reports": [
    {
      "report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
      "link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
    },
    {

```

```

"report_id": "ed3cfc9343d61210ae0a620465b8f294",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=awaiting%20i
nfo%20cases"
},
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20c
ases"
}
],
"order": 50
},
{
"title": "KPIs for all users",
"reports": [
{
"report_id": "8ec2120f43561210ae0a620465b8f253",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=action%20needed&sub_category=open%20p1%20c
ases"
},
{
"report_id": "b297b45b43961210ae0a620465b8f272",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=my%20assigned%20cases"
},
{
"report_id": "85f7389b43961210ae0a620465b8f247",
"link":
"/rsp?id=rsp_cases&category=cases&sub_category=requested%20by%20me"
},
{
"report_id": "7e80564b43561210ae0a620465b8f2fc",
"link": "/rsp?id=rsp_cases&category=escalated%20cases"
}
],
"order": 60
}
]

```

### **i** Hinweis:

Weitere Informationen finden Sie unter [Einzelhandels-KPI-JSON-Parameter](#).

Überprüfen Sie die Datensätze der Tabelle „sys\_report“, um die mit dem KPI-Widget „Einzelhandel“ verwendeten Konfigurationen zu validieren.

**12.** Füllen Sie die Felder im Formular „Instanz“ aus.

**13.** Wählen Sie **Speichern**.

### Einzelhandels-KPI-JSON-Parameter

JSON-Parameter definieren Aspekte des KPI-Listen-Widgets „Einzelhandel“ auf der Portalseite.

**Hinweis:** Diese Informationen setzen voraus, dass Sie mit dem JSON-Codeformat vertraut sind.

Feld	Beschreibung
Titel	Platzhaltertitel, um die für zugehörige Parteytypen und ihre Berichte oder KPIs vorgenommene Konfiguration zu verstehen.
Zugehörige Parteytypen	Array von sys_ids des zugehörigen Parteytyps (Tabelle: [sn_customerservice_related_party_configuration]), denen die genannten Berichte angezeigt werden sollen.
Berichte	Array von Berichten, wobei jeder Bericht Informationen zur report_id und den Link enthält, zu dem navigiert werden soll.
report_id	sys_id des anzuzeigenden Berichts (Tabelle: [sys_report]).
Link	Webseite, auf die zugegriffen wird, wenn der KPI ausgewählt wird.
Bestellen	Nummernfeld, das die Reihenfolge der Ausführung definiert. Der niedrigere Wert wird zuerst ausgewertet.

## Playbooks für Operations-Management für den Einzelhandel Core konfigurieren

Operations-Management für den Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel 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.

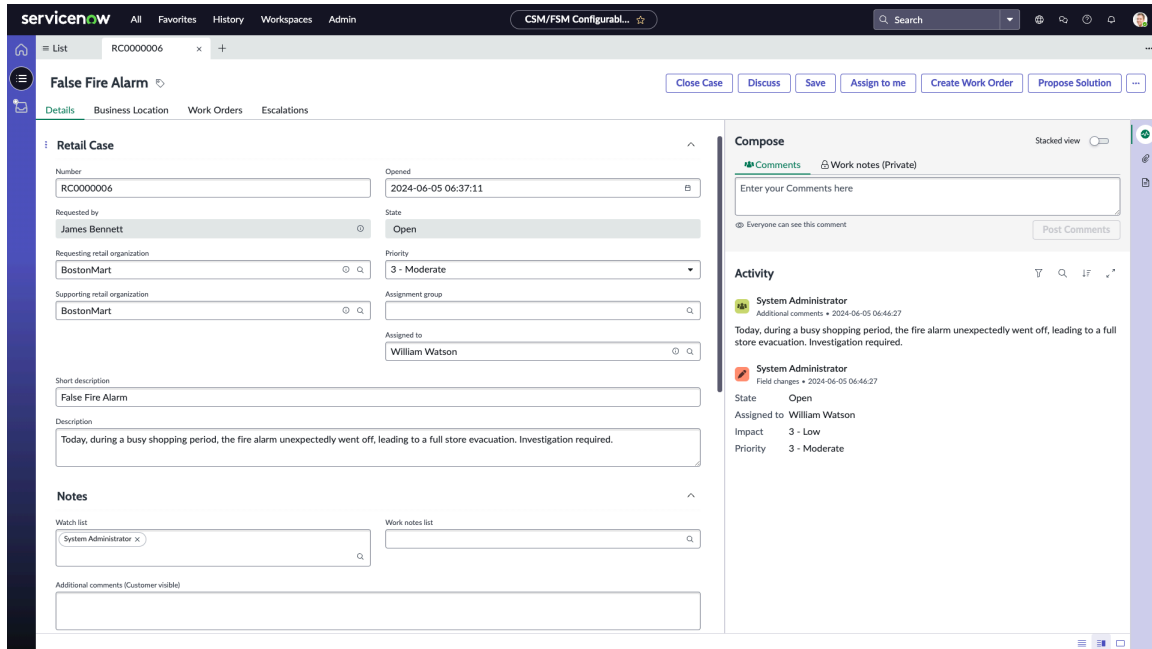
Der Omni-Channel-Support für Operations-Management für den Einzelhandel Core wird genauso konfiguriert wie für Kundenservice-Management.

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

## Fallverwaltung für konfigurieren Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel Core -Benutzer können bei Bedarf Einzelhandelsfälle erstellen, während sie die Fallverwaltung von Kundenservice-Management verwenden.

Operations-Management für den Einzelhandel Core nutzt die vorhandene Fallverwaltungsfunktion Kundenservice-Management von [], um diese Falltypen entsprechend den Anforderungen und Workflows von zu erweitern.



Automatische Übersetzung

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

## Konfigurieren Sie das Geschäftsstandort-Serviceportal für Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel Core -Benutzer können mit dem Business Location Service Portal Supportanfragen für Einzelhandelsfälle erstellen und schließen.

Operations-Management für den Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel Core

Operations-Management für den Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel Core müssen sowohl Arbeitsaufträge als auch Arbeitsauftragsaufgaben innerhalb derselben Einzelhandelsorganisation erstellt und abgeschlossen werden.

In Operations-Management für den Einzelhandel 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

Operations-Management für den Einzelhandel Core Der -Benutzer kann Supportanfragen mit dem Falltyp „Retail“ erstellen.

Operations-Management für den Einzelhandel Core können -Benutzer Supportanfragen für Einzelhandelsfälle über die folgenden Methoden erstellen:

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

**i 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**.

### Erstellen Sie Supportanfragen für das Einzelhandelsportal

### Lösen Sie Supportanfragen für Ihre Einzelhandelsorganisation

Verwenden Sie Operations-Management für den Einzelhandel Core, um Supportanfragen für Einzelhandelsfälle zu erfüllen, die für Ihre Einzelhandelsorganisation erstellt wurden.

Operations-Management für den Einzelhandel Core -Benutzer können Supportanfragen für Einzelhandelsfälle mit den folgenden Methoden lösen:

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

**i Hinweis:** Nur Benutzer mit der Erfüllerrolle können Einzelhandelsfälle abschließen. Informationen zum Zuweisen dieser Rolle zu Benutzern finden Sie unter [Assign roles to Operations-Management für den Einzelhandel 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 die ausstehenden 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 die ausstehenden 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

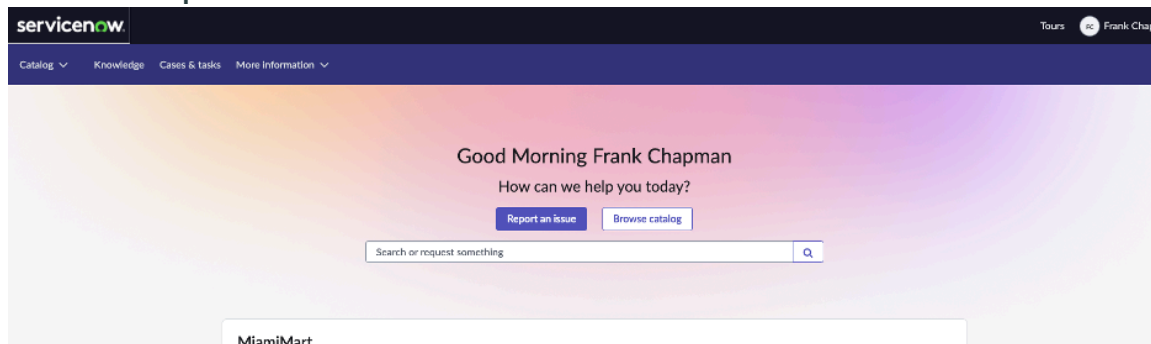
### Prozedur

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**.

## Navigation im Einzelhandelsportal

Verwenden Sie das Einzelhandelsportal, um auf Selfservice-Tools zuzugreifen, Fälle anzuzeigen und Einblick in Metriken für Ihre Einzelhandelsorganisationen zu erhalten.

### Einzelhandelsportal – Übersicht



Die Zielseite des Einzelhandelsportals bietet auf einen Blick folgende Informationen:

- Anwenderdefinierte KPIs im Zusammenhang mit den Fällen Ihrer Einzelhandelsorganisation. Wählen Sie einen KPI aus, um eine detailliertere Liste anzuzeigen.
- Fälle und Aufgaben, die kürzlich von Ihrem Team aktualisiert wurden.
- Beliebte Artikel aus Ihrer Knowledge Base.

Das Einzelhandelsportal bietet die folgenden Funktionen:

- Auf Katalogelemente zugreifen, z. B. Problem melden
- Anzeigen und Verwalten von Fällen und Aufgaben
  - Weisen Sie sich selbst einen Fall oder eine Aufgabe zu
  - Bearbeiten Sie die Fallinformationen
  - Schließen Sie Fälle

- Wissensartikel anzeigen
- Ihre zugeordneten Einzelhandelsorganisationen werden angezeigt

Das Einzelhandelsportal bietet eine reaktionsfähige Portal-Experience, die von den Teammitgliedern Ihrer Einzelhandelsorganisation verwendet werden kann, vom Einzelhandelsmitarbeiter bis zum Einzelhandelsmanager.

- [Melden Sie ein Problem über das Einzelhandelsportal](#)
- [Zeigen Sie Fälle und Aufgaben im Einzelhandelsportal an](#)
- [Verwalten Sie einen Fall im Einzelhandelsportal](#)
- [Zeigen Sie Wissensartikel im Einzelhandelsportal an](#)
- [Zeigen Sie zugeordnete Einzelhandelsorganisationen im Einzelhandelsportal an](#)

## Melden Sie ein Problem über das Einzelhandelsportal

Melden Sie unerwartete Probleme in einem Geschäft über das Einzelhandelsportal mithilfe des Katalogelements Problem melden.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Store-Mitarbeiter, Store-Manager, Regionalmanager

### Prozedur

1. Navigieren Sie im Einzelhandelsportal zu **Katalog > Anforderung senden > Ein Problem melden** oder wählen Sie **Problem melden** auf der Zielseite des Einzelhandelsportals.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Anforderndes Einzelhandelsgeschäft	Store, in dem das Problem auftritt. Standardmäßig wird der Store des Benutzers verwendet.
Priorität	Prioritätsstufe der Anforderung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Problems.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems.

3. Wahlweise: Fügen Sie der Anforderung einen Anhang hinzu, indem Sie **Anhänge hinzufügen** wählen und die Datei hinzufügen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

### Ergebnisse

Ein Einzelhandelsfall wird erstellt und der unterstützenden Einzelhandelsorganisation zugewiesen.

## Zeigen Sie Fälle und Aufgaben im Einzelhandelsportal an

Zeigen Sie mit dem Einzelhandelsportal Fälle an, die Ihnen oder Ihrem Team zugewiesen sind.

## Vorbereitungen

The screenshot shows the ServiceNow interface for 'Cases & Tasks'. On the left, there is a 'Categories' sidebar with options: 'Action needed', 'Cases' (selected), 'Escalated Cases', and 'Tasks'. The main content area is titled 'Cases' and includes a search bar 'Search within Cases'. Below the search bar are tabs for 'All', 'My assigned cases', 'Unassigned', and 'More'. A table lists the following cases:

Number	Short description	Requesting retail organization	Supporting retail organization
RC0000008	Wrong Product Label in aisle 5	MiamiMart	MiamiMart
RC0001002	Verify pricing on electronic product labels i...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001003	Report needed for damaged items received ...	MiamiMart	MiamiMart
RC0001004	Malfunctioning barcode scanners.	MiamiMart	MiamiMart
RC0001005	Issues with upgraded POS machines causin...	MiamiMart	MiamiMart

Erforderliche Rolle: Store-Mitarbeiter, Store-Manager, Regionalmanager

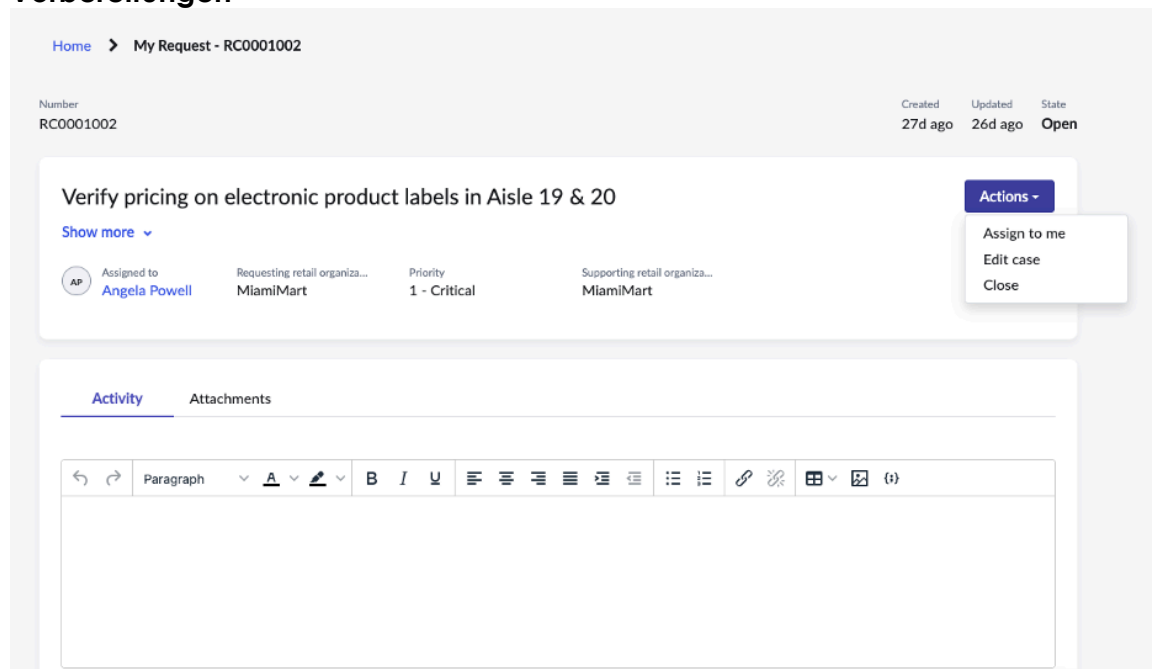
### Prozedur

1. Navigieren Sie im Einzelhandelsportal zu **Fälle und Aufgaben**.
2. Filtern Sie die angezeigten Fälle, indem Sie eine Kategorie aus der Liste **Kategorien** auswählen.
  - Aktion erforderlich – Offene P1-Fälle, Fälle mit wartenden Informationen, Fälle mit verletzter SLA
  - Fälle: Alle Fälle, die Ihnen aktuell zugewiesenen Fällen zugewiesen sind, nicht zugewiesene Fälle und von Ihnen angeforderte Fälle
  - Eskalierte Fälle: Fälle, die sich derzeit im eskalierten Status befinden
  - Aufgaben: Alle Aufgaben, die von Ihnen zugewiesenen, nicht zugewiesenen oder kürzlich aktualisierten Einzelhandelspersonas zu erfüllen sind
3. Zeigen Sie die Details eines Falls an, indem Sie ihn auswählen.

### Verwalten Sie einen Fall im Einzelhandelsportal

Sie können einen Fall im Einzelhandelsportal ändern, zuweisen oder schließen.

## Vorbereitungen



Erforderliche Rolle: Store-Mitarbeiter, Store-Manager

### Prozedur

1. Wählen Sie im Einzelhandelsportal **Fälle und Aufgaben** in der Menüleiste aus.
2. Wählen Sie den Fall aus.
3. Ändern Sie den Fall.

Änderung	Aktion
Weisen Sie sich den Fall selbst zu.	Wählen Sie <b>Mir zuweisen</b> im Menü <b>Aktionen</b> aus.
Ändern Sie die Fallpriorität, Zuweisung oder Beschreibung	Wählen Sie <b>Fall bearbeiten</b> im <b>Aktionen</b> Menü aus.
Anfrage schließen	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wählen Sie im <b>Aktionen</b> Menü <b>Schließen</b> aus.</li> <li>b. Geben Sie eine optionale Erklärung an.</li> </ol>
Anhang hinzufügen	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wählen Sie die Registerkarte <b>Anhänge</b> aus.</li> <li>b. Fügen Sie diesem Fall einen Anhang hinzu.</li> </ol>
Hinterlassen Sie eine Arbeitsnotiz	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wählen Sie die Registerkarte <b>Aktivität</b>.</li> <li>b. Geben Sie den Notiztext ein.</li> </ol>

### Verwaltet eine Aufgabe im Einzelhandelsportal

Mit der Rolle sn\_retail.associate\_contributor können Sie Aufgaben anzeigen, sich selbst zuweisen und die Aufgabe als abgeschlossen markieren.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_retail.associate\_contributor

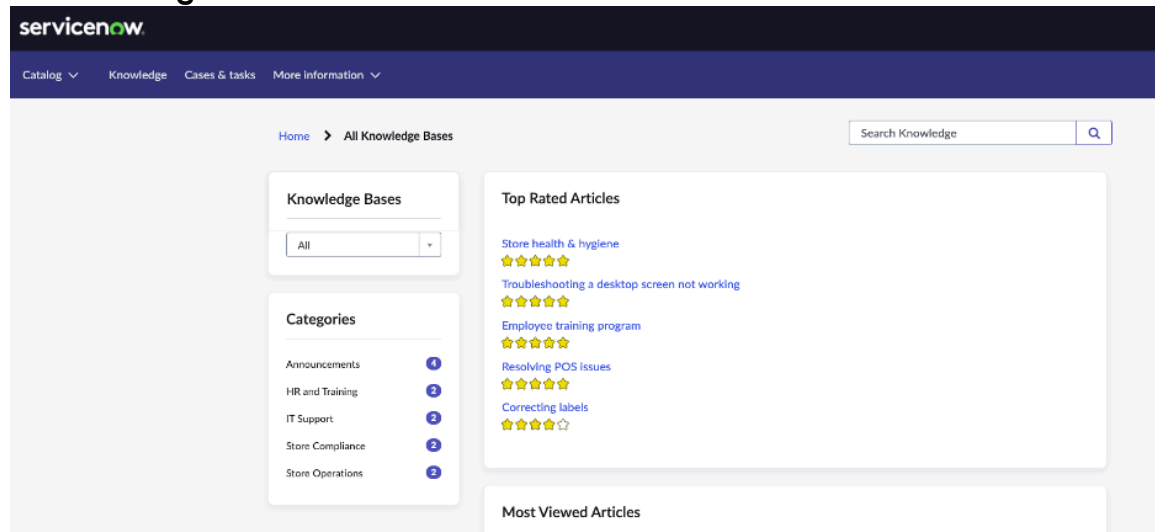
## Prozedur

1. Navigieren Sie im Einzelhandelsportal zu **Fälle und Aufgaben**.
2. Wählen Sie die Aufgabe aus, die Sie verwalten möchten.
3. Wahlweise: Fügen Sie im Bereich Aktivität Notizen hinzu, oder fügen Sie Anhänge hinzu.
4. Verwenden Sie die Dropdown-Liste Aktionen, um Folgendes zu tun.
  - Mir zuweisen: Weist sich selbst die Aufgabe zu.
  - Als abgeschlossen markieren – Wenn Ihnen die Aufgabe zugewiesen ist, markiert sie als abgeschlossen und legt den Status auf **Geschlossen** fest.

## Zeigen Sie Wissensartikel im Einzelhandelsportal an

Überprüfen Sie von Ihrer Organisation veröffentlichte Wissensartikel direkt im Einzelhandelsportal.

## Vorbereitungen



Erforderliche Rolle: Store-Mitarbeiter, Store-Manager, Regionalmanager

## Prozedur

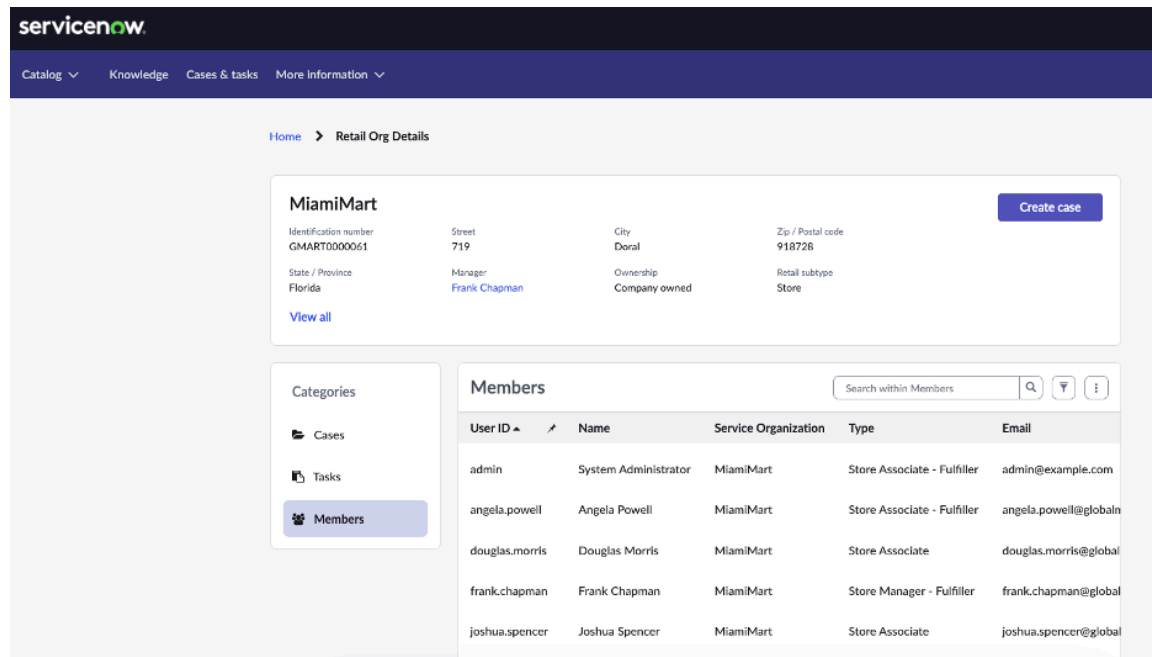
1. Wählen Sie im Einzelhandelsportal in der Menüleiste **Wissen** aus.
2. Suchen Sie den Wissensartikel, den Sie anzeigen möchten, und wählen Sie ihn aus.
  - Geben Sie im Feld „**Wissen durchsuchen**“ Stichwörter ein, und klicken Sie auf das Suchsymbol (Q).
  - Wählen Sie einen Artikel aus der Liste **Am besten bewertete Artikel** oder **Am häufigsten angezeigte Artikel** aus.
  - Zeigen Sie Artikel in gefilterten Listen an, indem Sie in der Liste **Kategorien** eine Kategorie auswählen.

## Zeigen Sie zugeordnete Einzelhandelsorganisationen im Einzelhandelsportal an

Zeigen Sie Ihre zugeordneten Einzelhandelsorganisationen im Einzelhandelsportal an.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Store-Mitarbeiter, Store-Manager, Regionalmanager



### Prozedur

1. Navigieren Sie im Einzelhandelsportal zu **Weitere Informationen** > **Einzelhandelsorganisationen**.  
Eine Liste aller Einzelhandelsorganisationen wird angezeigt, die dem aktuellen Benutzer zugeordnet sind.
2. Wählen Sie eine Einzelhandelsorganisation aus, um eine detaillierte Ansicht aller Fälle, Aufgaben und Mitglieder zu erhalten.

### Retail Core-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten Operations-Management für den Einzelhandel Core.

### Mit Operations-Management für den Einzelhandel Core installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten, z. B. Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln, werden installiert, wenn Sie das Plugin Operations-Management für den Einzelhandel Core „aktivieren.“

**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 Operations-Management für den Einzelhandel Core installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Einzelhandelsorganisation [sn_retail_organization]	Speichert Informationen über Ihre Einzelhandelsorganisationen, einschließlich Standorte und Organisationshierarchien.

Tabellenname	Beschreibung
Einzelhandelsfall [sn_retail_case]	Speichert Informationen zu Ihren Einzelhandelsfalltypen und bietet die Grundlage für die Erstellung von Einzelhandelsfällen.  <b><i>i</i> Hinweis:</b> Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_case].

### Mit installierte Basisrollen Operations-Management für den Einzelhandel Core

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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_retail.associate_contributor	Einzelhandelsfälle für den Standort, dem der Benutzer zugeordnet ist, erstellen, überprüfen und kommentieren.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.service_organization_</li> <li>• sn_retail.case_creator</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.associate_fulfiller	Erstellt, aktualisiert und löst Einzelhandelsfälle, die dem Standort zugeordnet sind, dem der Benutzer zugeordnet ist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_agent</li> <li>• sn_retail.case_creator</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.support_agent	Erstellt, aktualisiert, löst und verfolgt Einzelhandelsfälle in Serviceorganisationen auf Systemebene.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice_agent</li> <li>• sn_retail.case_creator</li> <li>• sn_retail.org_viewer</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.manager_contributor	Erstellt, prüft und überwacht alle Einzelhandelsfälle für den Standort und die Hierarchie für den Standort, dem der Benutzer zugeordnet ist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_retail.associate_contributor</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>
sn_retail.manager_fulfiller	Erstellt, aktualisiert und löst Einzelhandelsfälle für den Standort und die Hierarchie, in der/dem der Benutzer zugeordnet ist.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sn_customerservice.svc_location_manager</li> <li>• sn_retail.associate_fulfiller</li> <li>• sn_retail.report_viewer</li> </ul>

Automatische Übersetzung

## Mit installierte Konfigurationen der zugehörigen Partei Operations-Management für den Einzelhandel Core

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

## Mit installierte Plugins Operations-Management für den Einzelhandel Core

Name	Beschreibung
Geschäftsstandort [com.snc.business_location]	<p>Dieses Plugin unterstützt Service Model Foundation, bei der das Unternehmen Geschäfte mit Kunden über physische Kanäle wie Läden und Zweigstellen abschließt.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Servicemodell-Grundlagen konfigurieren</a> .</p>
Kundenservice [com.sn_customerservice]	<p>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.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter <a href="#">Kundenservice-Management</a> .</p>
CIWF-UI-Komponenten (sn_ciwf_ui_cmpt)	<p>Enthält allgemeine Designs, Widgets und Code-Artefakte für Workflow-Anwendungen von Kunden und Branchen.</p>

## Mit Operations-Management für den Einzelhandel Core installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregel	Tabelle	Regelkriterien	Beschreibung
Fügen Sie ein Managermitglied für die Einzelhandelsorganisation hinzu	sn_customer_service_organization	Standard Aktualisieren oder Einfügen	Weist die Rolle „sn_retail.manager“ dem Anwender zu, der als Manager in einer Einzelhandelsorganisation hinzugefügt wurde.
SO-Aktualisierung einschränken	sn_retail_organization	Vor dem Aktualisieren	Schränkt ein, dass der Benutzer das Feld „Serviceorganisation“ in der Tabelle „Einzelhandelsorganisation“ aktualisieren kann.
Untergeordnete Multistore-Fälle ausblenden	sn_retail_case	Vor Abfrage	Filtert Einzelhandelsfälle, deren untergeordneter Fallerstellungsstatus entweder „Keine“ oder „Erfolgreich abgeschlossen“ lautet.

Automatische Übersetzung

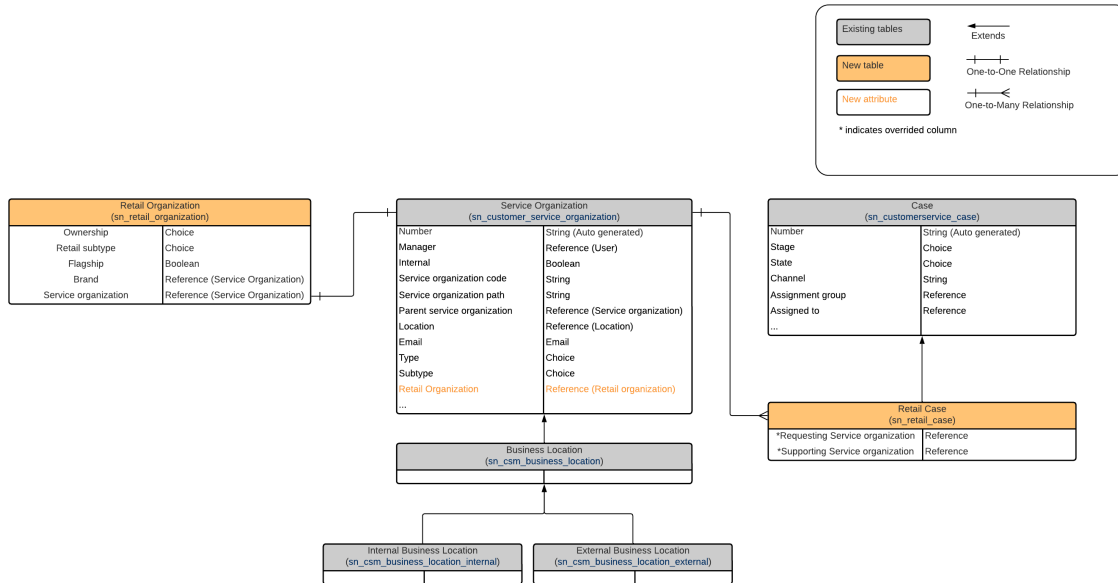
### „Retail Core“-Datenmodell

Erfahren Sie mehr über die Anwendung Operations-Management für den Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel Core.

### Datenmodell

Operations-Management für den Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel Core.



### Tabellen des Datenmodells „Retail Core“.

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.

Die Tabelle „Einzelhandelsorganisation“ [sn\_retail\_organization] hat eine 1:1-Beziehung zur Tabelle „Serviceorganisation“ [sn\_customer\_service\_organization].

Serviceorganisation [sn\_customer\_service\_organization] besitzt das Attribut Einzelhandelsorganisation.

Einzelhandelsspezifische Attribute sollten in dieser Tabelle gepflegt werden.

Feld	Beschreibung
Besitz	Der Eigentumstyp dieser Einzelhandelsorganisation. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unternehmenseigentum</li> <li>• Franchise</li> </ul>
Marke	Die zugeordnete Marke dieser Einzelhandelsorganisation.
Serviceorganisation	Die zugehörige Serviceorganisation
Untertyp „Einzelhandel“	Der Untertyp „Einzelhandel“. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ServiceNow</li> <li>• Region</li> </ul>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abteilung</li> <li>• Bereich</li> <li>• Distrikt</li> </ul>
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.

Die Falltabelle „Einzelhandel“ [sn\_retail\_case] erweitert die Falltabelle „Customer Service Management“. Alle Funktionen, die im Fall von Customer Service Management verwendet wurden, bleiben bestehen.

Die Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn\_retail\_case] kann erweitert werden, um den Flow und die Logik für Anwendungsfälle im Einzelhandel 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 Operations-Management für den Einzelhandel Core

Domänenentrennung wird für Operations-Management für den Einzelhandel Core unterstützt. Mit der Domänenentrennung 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: Stellt sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Service Providers der Anwendung übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänenentrennung zur Laufzeit. Zur Domänenentrennung 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 Domänenentrennung](#) .

### Anwendungsfall „Einzelhandel“.

- Für den Einzelhandelsfall wird die Domänenspalte vom Kundenservicefall geerbt.
- Für eine Einzelhandelsorganisation empfängt das Attribut „domain\_master“ Informationen von der Serviceorganisation.

## Aufgabenmanagement für den Einzelhandel Core

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow<sup>®</sup> Retail Task Management Core, um die Planung, Organisation und Zuweisung von Aufgaben an Mitarbeiter in Ihrer Einzelhandelsumgebung zu optimieren. Die breitere Plattform ServiceNow<sup>®</sup> bietet viele Tools zur Rationalisierung und Optimierung des Aufgabenmanagements. Die Anwendung „Retail Task Management Core“ ermöglicht bestimmte Anwendungsfälle im Einzelhandel mit einem Fallgenerator, der Fälle für mehrere Einzelhandelsstandorte gleichzeitig erstellen kann.

## Erste Schritte

<p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie mehr über Retail Task Management Core und wie es verwendet wird.</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Installieren Sie Task Management Core für Einzelhandel, und konfigurieren Sie Ihre Umgebung.</p>	<p>Fall mit mehreren Stores</p>  <p>Erstellt einen Multi-Store-Fall.</p>
<p>Ein Problem melden</p>  <p>Melden Sie ein Problem in Ihrer Einzelhandelsorganisation.</p>	<p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie Details zu Retail Task Management Core-Komponenten wie Felder, Tabellen und Eigenschaften ab.</p>	

Automatische Übersetzung

## Problembehandlung und Hilfe

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

## Task Management Core für den Einzelhandel erkunden

Unabhängig davon, ob Sie die Implementierung der Anwendung „Retail Task Management Core“ starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen zur Optimierung Ihrer Einzelhandelsaufgaben.

### Übersicht über Einzelhandelsaufgabenmanagement Core

„Retail Task Management Core“ baut auf der Anwendung „Retail Core“ auf, um die Prozesse rund um die Planung, Organisation, Zuweisung und Ausführung von Aufgaben in Einzelhandelsumgebungen zu optimieren.

Die Anwendung „Retail Task Management Core“ bietet Einzelhandelsorganisationen folgende Möglichkeiten:

- Reduzieren Sie Fehler und Kosten im Zusammenhang mit Aufgaben.
- Compliance-Probleme reduzieren.
- Verbessern Sie die Mitarbeiterproduktivität.

### Benutzervon Task Management Core für den Einzelhandel

#### Anwender

Anwender	Beschreibung
Store Associate	Store-Mitarbeiter sind neben den standardmäßigen Aufgaben für die Erledigung von Aufgaben vor Ort verantwortlich. Häufig werden ihnen von der Store-Verwaltung Aufgaben zugewiesen, aber wenn während des Aufgabenprozesses Probleme gefunden werden, können sie zum Erstellen von Arbeitsaufträgen berechtigt werden.
Store Manager	Die Filialleiter weisen einzelnen Mitarbeitern Aufgaben zu und stimmen sich zwischen wichtigen Parteien ab. Häufig sind sie für die Protokollierung von Problemen und wichtigen Dokumenten verantwortlich.
Regionale Manager	Regionalmanager überwachen wichtige Probleme, die die Filialen in ihrer Region betreffen. Sie werden in der Regel über die Erstellung von Ad-hoc-Aufgaben informiert und können auch über Probleme informiert werden, die bei Routineaufgaben gefunden werden.
Initiator des Hauptquartiers	Autor von Multistore-Fällen. Kann Multi-Store-Fälle erstellen, überwachen und schließen.
Agent für Central Operations-Support	Die Support-Mitarbeiter von Central Operations sind dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die Filialen Aufgaben rechtzeitig abschließen, und helfen, wenn möglich, bei der Lösung auftretender Probleme.
Außendiensttechniker	Außendiensttechniker sind für die Behebung einiger Probleme verantwortlich, die während Aufgaben auftreten können (z. B. Behebung von Sicherheitsproblemen im Geschäft).

## Workflow für das Einzelhandels-Aufgabenmanagement Core



HQ Case Initiator



Store Manager



Store Associate



HQ Case Initiator

Creates a multi-location case with task details and selects the stores that need to complete the case.



Receives the case at their store and reassigns to store associate to fulfill.



Completes the case and marks it as complete.



Has visibility into case completion status across all stores.

Automatische Übersetzung

1. Ein Einzelhandelsaufgabenmanagement-Administrator konfiguriert die Anwendung.
2. Ein Fallinitiator in der Zentrale erstellt einen Fall mit mehreren Standorten und Falldetails und wählt die Stores aus, die den Fall abschließen müssen.
3. Ein Store Manager erhält den Fall im Store und weist ihn zur Erfüllung den Store-Mitarbeitern zu.

4. Ein Mitarbeiter in der Filiale schließt den Fall ab und markiert ihn als abgeschlossen.
5. Der Fallinitiator hat Einblick in den Fallabschlussstatus in allen Filialen.

## Vorteile von Task Management Core für Einzelhandel

Leistung	Funktion	Anwender
Verwenden Sie den Fallgenerator für mehrere Filialen, um Arbeit von der Zentrale mehreren Einzelhandelsstandorten gleichzeitig zuzuweisen. Zeigen Sie diese Fälle im Einzelhandelsportal zusammen mit anderen Anforderungen an, und überwachen Sie den Abschlussstatus für alle zugewiesenen Standorte.	<a href="#">Einzelhandelsfall mit mehreren Filialen</a>	Hauptquartier-Manager, Store Manager, Store Associate

### Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Einzelhandels-Aufgabenmanagement Core finden Sie unter:

- [Task Management Core für den Einzelhandel erkunden](#)
- [Retail Task Management Core konfigurieren](#)
- [Erstellen Sie in Multi-Store-Fälle Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#)
- [Melden Sie ein Problem mit dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich in Retail Task Management Core](#)
- [Referenz zu „Retail Task Management Core“](#).

### Einzelhandelsfall mit mehreren Filialen

Der Fall für mehrere Stores im Einzelhandel ermöglicht die Erstellung von untergeordneten Fällen zusammen mit relevanten Aufgaben für betroffene Stores. Im Fall von Einzelhandelsgeschäften mit mehreren Filialen wird auch die Nachverfolgung der Granularität auf Filialebene ermöglicht.

Multi-Store-Fälle können für Anwendungsfälle des Aufgabenmanagements wie Werbeaktionen, Aktualität, Produktrückruf und Produktzählung genutzt werden.

Dieses Framework ermöglicht für eine Auswahl der betroffenen Einzelhandelsgeschäfte, die an den Multi-Store-Anwendungsfällen teilnehmen.

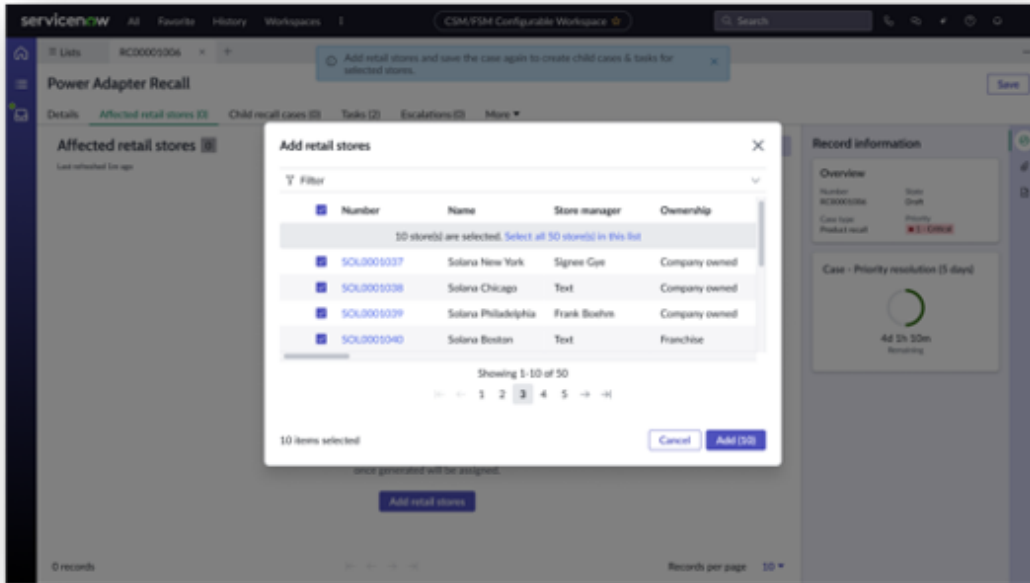
Der Multi-Store-Fall für den Einzelhandel basiert auf den CSM-Tabellenzuordnungseinträgen, die im Rahmen der Multi-Fall-Konfiguration in der neuen Servicedefinition erstellt wurden, die Sie zum Erstellen von Multi-Store-Fällen erstellen.

Informationen zum Setup-Prozess finden Sie unter [Retail Task Management Core konfigurieren](#).

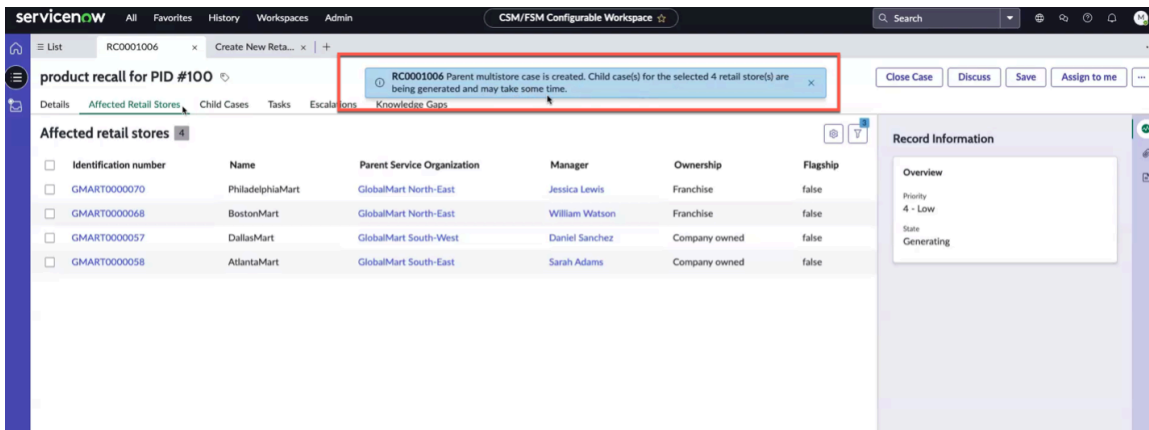
### Fallprozess für mehrere Filialen im Einzelhandel

Wenn Sie Einzelhandels-Aufgabenmanagement Core verwenden, können Sie mithilfe des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs einen Fall mit mehreren Filialen für ihre Einzelhandelsorganisation erstellen.

Sobald der Fall gespeichert wurde, wird die Registerkarte Betroffene Einzelhandelsgeschäfte angezeigt, in der Sie die Geschäfte auswählen können, für die untergeordnete Fälle erstellt werden sollen.



Nach Auswahl des Falls „Eingereicht“ wird der übergeordnete Multi-Store-Fall gespeichert, und der Prozess zum Erstellen des untergeordneten Falls beginnt.



Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter [Erstellen Sie in Multi-Store-Fälle Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#).

## Retail Task Management Core konfigurieren

Richten Sie Einzelhandels-Aufgabenmanagement Core ein und konfigurieren Sie es.

### Konfiguration – Übersicht

#### 1. Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung „Retail Task Management Core“ installieren.

#### 2. Aktivieren Sie die Serviceauswahl für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Aktivieren Sie die Serviceauswahl, um Fallfunktionen für mehrere Stores einzurichten.

### 3. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für die Multi-Store-Fallerstellung für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen so, dass das Konfigurationsfeld für die Erstellung mehrerer Fälle enthalten ist, um Fälle mit mehreren Stores zu erstellen.

### 4. Erstellt eine CSM-Tabellenzuordnung für Retail Task Management Core

Erstellen Sie eine CSM-Tabellenzuordnung, um Fallkonfigurationen für mehrere Filialen zur Verwendung mit Ihren Servicedefinitionen zu erstellen.

### 5. Erstellen Sie eine Entität in der Tabelle „Konfiguration mehrerer Fälle“ für die Erstellung mehrerer Geschäfte in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie eine Entität in der Konfigurationstabelle für die Erstellung mehrerer Fälle basierend auf der von Ihnen erstellten Zuordnung.

### 6. Erstellen Sie eine Servicedefinition für Multi-Store-Fälle in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie eine Servicedefinition, die die Multi-Store-Erstellungs-Engine nutzt, um Multi-Store-Einzelhandelsfälle zu erstellen.

## Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installieren.

### 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: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Plugins

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit „Retail Task Management Core“ installierte Komponenten](#).

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung „Retail Task Management Core“ 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 Store ServiceNow® anfordern. Besuchen Sie die

Rufen Sie die Website [des ServiceNow Store](#) auf, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum Store ServiceNow<sup>®</sup>, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

## Aktivieren Sie die Serviceauswahl für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Aktivieren Sie die Serviceauswahl, um Fallfunktionen für mehrere Stores einzurichten.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > Deklarative Aktionen > Listenaktionen**.
2. Suchen Sie unter dem Attribut **Client-Aktion angeben** nach der **Falltypauswahl**.
3. Setzen Sie **Aktiv** auf **true**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. **i Hinweis:** Nur für Benutzer mit Releases vor Utah müssen die folgenden zusätzlichen Schritte ausgeführt werden:

Navigieren zu **Alle > Systemeigenschaften > Alle Eigenschaften**.

6. Suchen Sie nach der Eigenschaft **sn\_csm\_case\_types.service\_definition\_select**.
7. Legen Sie **den Wert** auf „**wahr**“ fest, um die Version „Produktserviceauswahl“ der Falltypauswahl zu aktivieren.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

### Ergebnisse

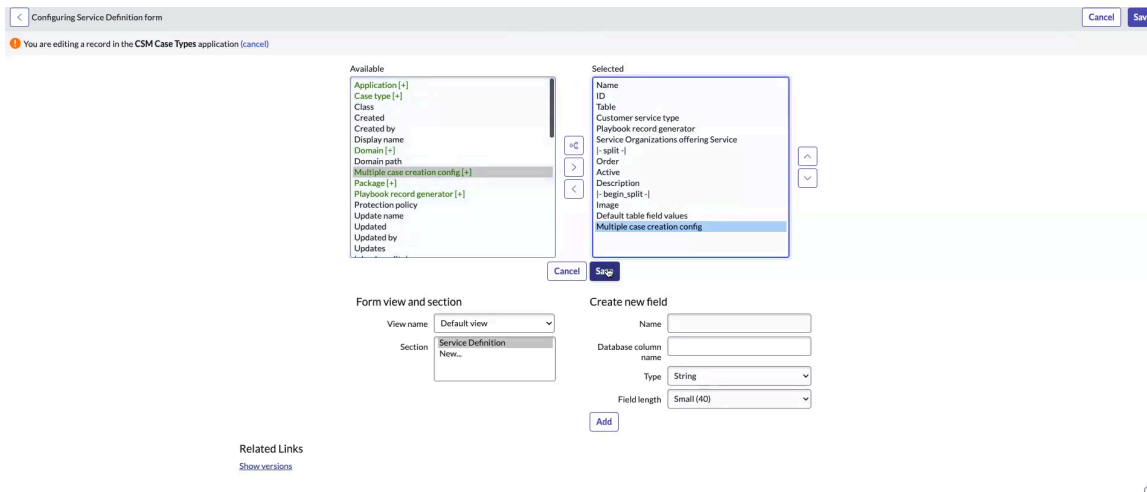
Die Serviceauswahl ist jetzt im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich für die Verwendung mit Retail Task Management Core aktiv.

## Konfigurieren Sie Servicedefinitionen für die Multi-Store-Fallerstellung für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Konfigurieren Sie Servicedefinitionen so, dass das Konfigurationsfeld für die Erstellung mehrerer Fälle enthalten ist, um Fälle mit mehreren Stores zu erstellen.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator



## Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Servicedefinitionen**.
2. Wählen und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie **Konfigurieren > Formularlayout**.
3. Verschieben Sie das **Konfigurationsfeld für die Erstellung mehrerer Fälle** von „**Verfügbar**“ in „**Ausgewählt**“.
4. Wählen Sie **Speichern**.

## Ergebnisse

Servicedefinitionen, die die Fallerstellungsfunktion für mehrere Stores nutzen, werden durch Verwendung des Konfigurationsfelds für die Erstellung mehrerer Fälle aktiviert.

- i Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Listenansicht so konfiguriert ist, dass die zugehörige Liste „Übergeordneter Fall“ enthalten ist, und konfigurieren Sie die Formularansicht so, dass das Feld „Zugewiesen an“ im übergeordneten Fall entfernt wird.

## Erstellt eine CSM-Tabellenzuordnung für Retail Task Management Core

Erstellen Sie eine CSM-Tabellenzuordnung, um Fallkonfigurationen für mehrere Filialen zur Verwendung mit Ihren Servicedefinitionen zu erstellen.

## Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Erforderlicher Bereich: Einzelhandelsaufgabenmanagement Core.

## Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im vorherigen Beispiel ist „Fall Einzelhandel“ sowohl der übergeordnete als auch der untergeordnete Falltyp für diese Tabellenzuordnung. Dies bedeutet, dass für übergeordnete Fälle vom Typ „Einzelhandelsfall“ auch untergeordnete Fälle von diesem Typ sind.

### Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie nach **csm\_table\_map.do**



2. Drücken Sie die **INGABETASTE**.
3. Geben Sie unter **CSM-Tabellenzuordnung** einen Zuordnungsnamen ein.
4. Wählen Sie unter **Quellentabelle** die gewünschte übergeordnete Tabelle für Ihre Multi-Store-Fälle aus.
5. Wählen Sie unter **Zieltabelle** den gewünschten untergeordneten Tabellentyp für Ihre Multi-Store-Fälle aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

### Ergebnisse

ServiceDefinitionen, die die Fallerstellungsfunktion für mehrere Stores nutzen, werden jetzt durch die Verwendung des Konfigurationsfelds für die Erstellung mehrerer Fälle aktiviert.

Sobald diese Zuordnung erstellt wurde, verwenden Sie die Feldzuordnung, um zu definieren, welche Felder vom übergeordneten zum untergeordneten Fall zugeordnet werden. Diese Zuordnung sollte mindestens für die folgenden Felder erfolgen:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Priorität
- Zugewiesen an

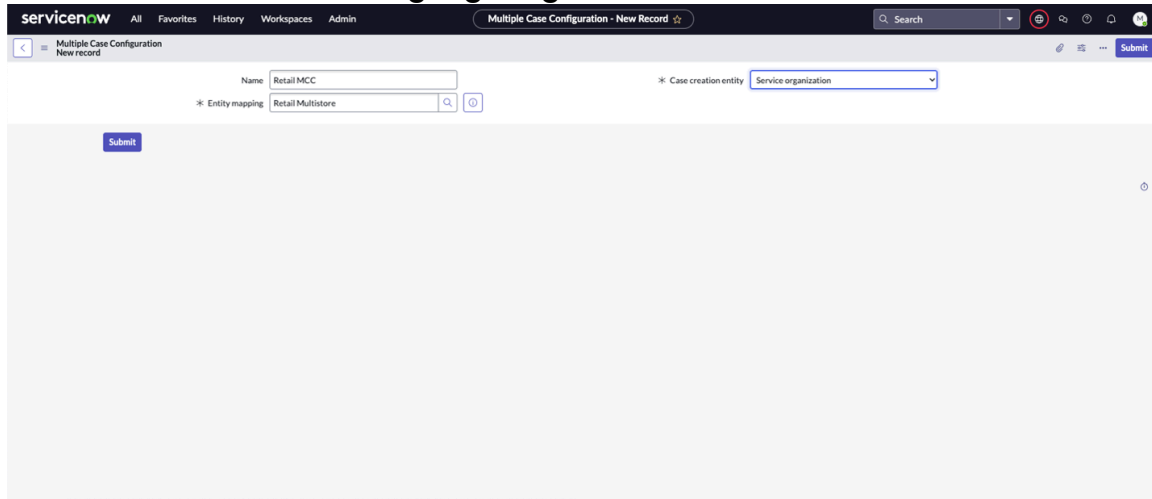
## Erstellen Sie eine Entität in der Tabelle „Konfiguration mehrerer Fälle“ für die Erstellung mehrerer Geschäfte in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie eine Entität in der Konfigurationstabelle für die Erstellung mehrerer Fälle basierend auf der von Ihnen erstellten Zuordnung.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

### Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



### Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie nach **sn\_case\_creation\_config.do**
2. Drücken Sie die EINGABETASTE.
3. Füllen Sie in der Tabelle „**Konfiguration für mehrere Fälle**“ die folgenden Felder aus:

Feld	Name
Name	Ein Name für diese Konfiguration für mehrere Fälle.
Entitätszuordnungen	Wählen Sie die Entitätszuordnung für diese Konfiguration für mehrere Fälle aus. Dieser Wert bestimmt, was die Quell- und Zieltabellen für diese Konfiguration sind.

Feld	Name
Fallerstellungsentität	Gibt an, welches Feld mehrere Fälle erstellen soll.  Wählen Sie <b>Serviceorganisation</b> aus.

4. Wählen Sie **Speichern**.

**Ergebnisse**

In der Tabelle „Mehrfachfallkonfiguration“ wurde eine Entität erstellt.

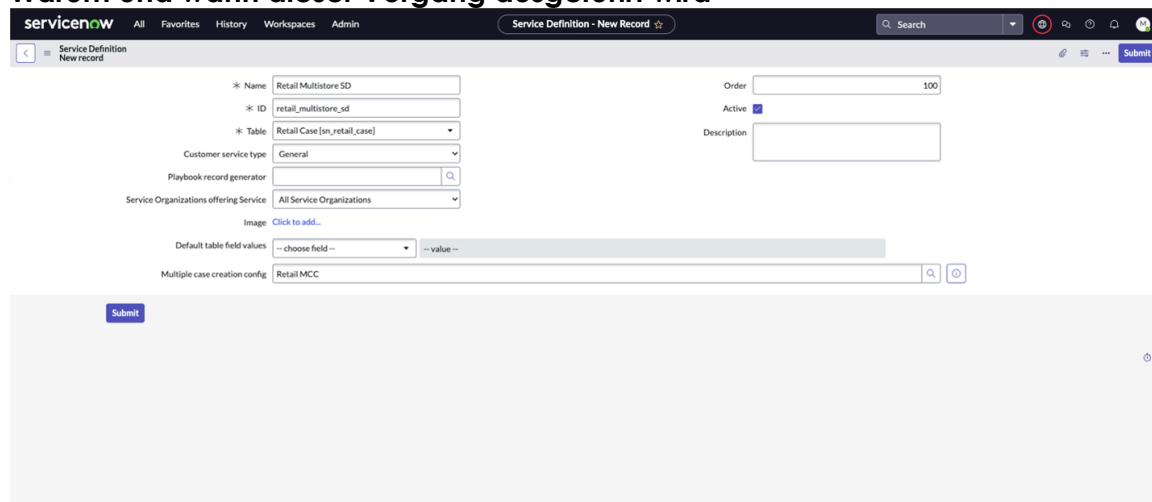
**Erstellen Sie eine Servicedefinition für Multi-Store-Fälle in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core**

Erstellen Sie eine Servicedefinition, die die Multi-Store-Erstellungs-Engine nutzt, um Multi-Store-Einzelhandelsfälle zu erstellen.

**Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: Administrator

**Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**



**Prozedur**

1. Navigieren zu **Alle > Servicedefinitionen**.
2. Füllen Sie die Felder **Name** und **ID** aus.
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Option **Einzelhandelsfall [sn\_retail\_case]** aus.
4. Wählen Sie unter **Konfiguration für Erstellung mehrerer Fälle** die für diese Servicedefinition erstellte Mehrfachfall-Erstellung aus.

**Hinweis:** Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen Sie eine Entität in der Tabelle „Konfiguration mehrerer Fälle“](#) für die Erstellung mehrerer Geschäfte in [Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core](#).

5. Füllen Sie andere Felder nach Bedarf aus.  
Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter <https://www.servicenow.com/docs/bundle/xanadu-customer-service-management/page/product/customer-service-management/task/create-csm-service-definition.html>.

## Ergebnisse

Es wurde eine neue Servicedefinition erstellt, die zum Erstellen mehrerer Fälle genutzt werden kann.

## Erstellen Sie in Multi-Store-Fälle Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie Fälle für mehrere Läden, die mehreren Einzelhandelsstandorten gleichzeitig Arbeit von der Zentrale zuweisen.

### 1. Erstellen Sie einen übergeordneten Multi-Store-Fall in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie mit Task Management Core für Einzelhandel einen übergeordneten Multi-Store-Fall für Ihre Einzelhandelsorganisation.

### 2. Verwalten Sie untergeordnete Fälle in Task Management Core für Einzelhandel

Verwalten Sie untergeordnete Fälle, die aus einem übergeordneten Multi-Store-Fall in Retail Task Management Core erstellt wurden.

### 3. Einzelhandelsfallstatus mit mehreren Filialen

Alle möglichen Status für über- und untergeordnete Einzelhandelsfälle mit mehreren Stores.

## Erstellen Sie einen übergeordneten Multi-Store-Fall in Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erstellen Sie mit Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core einen übergeordneten Multi-Store-Fall für Ihre Einzelhandelsorganisation.

### Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn\_retail.support\_agent

- i Hinweis:** Wenn die Erstellung des untergeordneten Falls aufgrund von Plattform- oder Instanzproblemen fehlschlägt, gibt es keinen Wiederholungsmechanismus. Daher wird der übergeordnete Fall als **Abgebrochen mit Fehler(n)** markiert. Erstellen Sie in dieser Situation einen übergeordneten Fall von Beginn an.

### Prozedur

1. Navigieren Sie im **konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich** zu **Fälle Einzelhandel**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie in der Serviceauswahl die Servicedefinition mit Fähigkeiten zur Erstellung von Fällen mit mehreren Filialen aus, und wählen Sie dann **Create Case (Fall erstellen)** aus.
4. Füllen Sie im Fall des Einzelhandels mit mehreren Filialen die ersten Details nach Bedarf aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Sobald die ersten Fallinformationen ausgefüllt sind und Sie den Fall speichern, wird die Registerkarte **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** angezeigt. Auf der Registerkarte **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** können Sie untergeordnete Fälle für die von Ihnen ausgewählten Geschäfte erstellen.

6. Navigieren Sie im Fall des Einzelhandels mit mehreren Filialen zu **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte**.

7. Wählen Sie **Einzelhandelsgeschäfte hinzufügen**.
8. Wählen Sie mithilfe der Kontrollkästchenspalte die Stores aus, die Sie als untergeordnete Fälle hinzufügen möchten, und wählen Sie **Hinzufügen**.

Hier können nur Einzelhandelsgeschäfte ausgewählt werden, da die Fallerstellung für mehrere Filialen keine Bereiche, Regionen, Distrikte oder Abteilungen umfasst.

Sie können auch alle auswählen.

9. Wählen Sie **Speichern**.

### **i Hinweis:**

Wenn Sie „Speichern“ wählen, werden die Fälle nicht zur Erstellung übermittelt. Sie können weiterhin Fälle hinzufügen, bearbeiten oder entfernen, bis Sie Fall absenden auswählen. Anschließend wird der übergeordnete Einzelhandelsfall übermittelt, und der Prozess zur Erstellung untergeordneter Fälle beginnt.

10. Sobald alle untergeordneten Fälle hinzugefügt und überprüft wurden, wählen Sie **Fall übermitteln** aus, um den übergeordneten Fall zu übermitteln. Die untergeordneten Fälle werden dann generiert.
11. Sobald der Fall übermittelt wurde, wird eine neue zugehörige Liste mit der Bezeichnung „**Untergeordnete Fälle**“ angezeigt, in der alle untergeordneten Fälle angezeigt werden, die für diesen übergeordneten Fall erstellt wurden, nachdem der Generierungsprozess abgeschlossen wurde.
12. Wahlweise: Verwenden Sie die zugehörigen Listen für Aufgaben, um diesem übergeordneten Fall beliebige Aufgaben hinzuzufügen.
13. Wahlweise: Verwenden Sie je nach Bedarf die Option Fall eskalieren oder Wissenslücke melden im Menü „Mehr“.
14. Sobald alle untergeordneten Fälle ausreichend geschlossen wurden, verwenden Sie **Fall schließen**, um den übergeordneten Fall zu schließen.

## **Verwalten Sie untergeordnete Fälle in Task Management Core für Einzelhandel**

Verwalten Sie untergeordnete Fälle, die aus einem übergeordneten Multi-Store-Fall in Retail Task Management Core erstellt wurden.

### **Vorbereitungen**

Erforderliche Rolle: sn\_retail.manager\_fulfiller

Erforderliche Verantwortung: Store Manager – Erfüller.

Informationen zum Hinzufügen von Rollen und Zuständigkeiten finden Sie unter [Assign roles to Operations-Management für den Einzelhandel Core users](#).

### **Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird**

Untergeordnete Fälle, die aus einem Fall mit mehreren Filialen erstellt wurden, können Anwendern mit der Rolle „sn\_retail.associate\_fulfiller“ zur Erfüllung neu zugewiesen oder von Managern selbst erfüllt werden.

### **Prozedur**

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zu **Fälle Einzelhandel**.
2. Wählen Sie den Einzelhandelsfall aus, den Sie verwalten möchten.

3. Verwenden Sie das Feld **Zugewiesen an**, um den Fall nach Bedarf zuzuweisen.
4. Beachten Sie, dass im Bereich „**Aktivität**“ die Nummer des übergeordneten Falls aufgeführt ist.
5. Erfüllen Sie den Fall, und verwalten Sie ihn nach Bedarf.

### Einzelhandelsfallstatus mit mehreren Filialen

In der folgenden Tabelle sind alle möglichen Status für über- und untergeordnete Einzelhandelsfälle mit mehreren Stores aufgeführt.

### Übergeordneter Fallstatus für mehrere Einzelhandelsgeschäfte

In der folgenden Tabelle sind alle möglichen Status für den übergeordneten Fall „Einzelhandel mit mehreren Stores“ aufgeführt.

Status	Beschreibung
Entwurf	Gibt an, dass sich der übergeordnete Fall noch im Entwurfsstatus befindet und noch nicht übermittelt wurde.
Wird generiert	Gibt an, dass der übergeordnete Fall übermittelt wurde und derzeit untergeordnete Fälle generiert werden.
Offen	Gibt an, dass der übergeordnete Fall geöffnet ist.
Abgebrochen mit Fehler(n)	Gibt an, dass der übergeordnete Fall abgebrochen wurde, normalerweise aufgrund eines Instanz- oder Plattformproblems. Alle generierten untergeordneten Fälle werden automatisch abgebrochen, und dieser übergeordnete Fall muss neu erstellt werden.
Geschlossen	Gibt an, dass der übergeordnete Fall geschlossen ist.

### Untergeordnete Fallstatus für Einzelhandel mit mehreren Filialen

Status	Beschreibung
Neu	Gibt an, dass der untergeordnete Fall neu erstellt wurde.
Offen	Gibt an, dass der untergeordnete Fall geöffnet ist.
Abgebrochen mit Fehler(n)	Gibt an, dass der übergeordnete Fall abgebrochen wurde, normalerweise aufgrund eines Instanz- oder Plattformproblems. Alle untergeordneten Fälle, die generiert wurden, werden automatisch generiert, und dieser übergeordnete Fall muss neu erstellt werden.
Gelöst	Gibt an, dass der untergeordnete Fall als gelöst markiert wurde.
Geschlossen	Gibt an, dass der untergeordnete Fall geschlossen ist.

### Melden Sie ein Problem mit dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich in Retail Task Management Core

Melden Sie Probleme, auf die Sie im Geschäft stoßen, wie z. B. Sicherheitsrisiken, Gerätestörungen und dringende Probleme, direkt im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.

## Vorbereitungen

**i Hinweis:** Die Servicedefinition „Problem melden“ wird aus dem Basisfall „Einzelhandel“ erstellt und ist keine Servicedefinition für mehrere Fälle.

Wenn Sie „Retail Task Management Core“ installiert haben, enthält das Katalogelement „Problem melden“ im Einzelhandelsportal automatisch die neue Servicedefinition „Problem melden“.

Wenn „Retail Task Management Core“ nicht installiert ist, enthalten Fälle, die mit dem Datensatzersteller „Problem melden“ in Retail Core erstellt wurden, diese Servicedefinition nicht.

Erforderliche Rolle: keine

## Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zu **Fälle Einzelhandel**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie in der Serviceauswahl die Servicedefinition „**Problem melden**“ und dann **Fall erstellen** aus.
4. Geben Sie Details nach Bedarf ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.

## Referenz zu „Retail Task Management Core“.

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten von Einzelhandels-Aufgabenmanagement Core.

## Mit „Retail Task Management Core“ installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten, z. B. Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln, werden installiert, wenn Sie das Plugin „Retail Task Management Core“ aktivieren.

## Mit „Retail Task Management Core“ installierte Plugins

Name	Beschreibung
Einzelhandels-Core com.sn_retail_core	Stellt die Basisfallfunktionalitäten und Rollen für den Einzelhandel bereit, die in Task Management Core für Einzelhandel verwendet werden.
Erstellung mehrerer Fälle com.sn_multi_case_creation	Stellt das Framework für die Fallerstellung mit mehreren Filialen bereit.

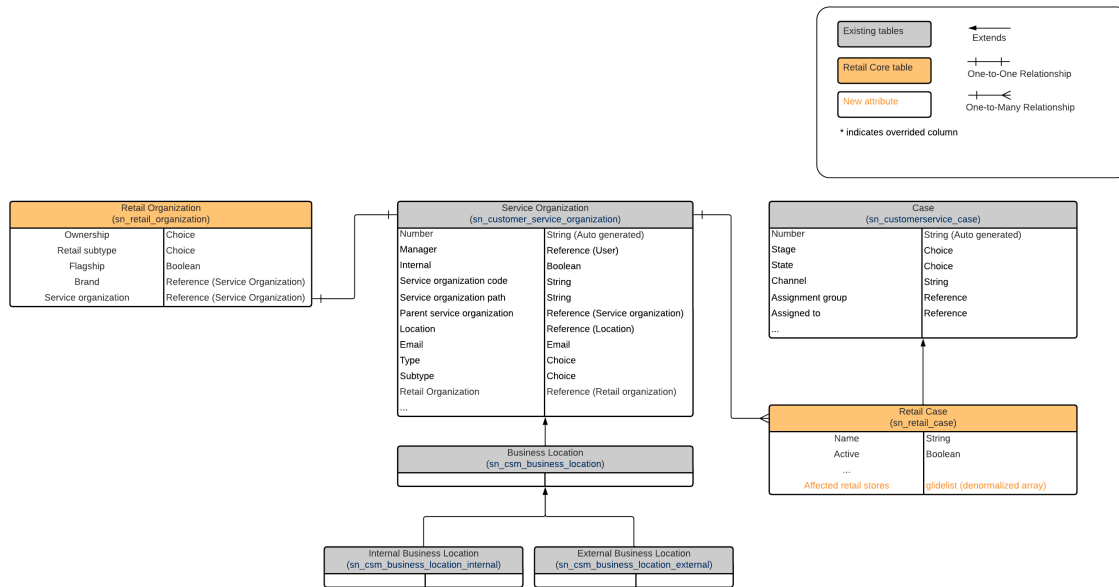
**i Hinweis:**

Wenn „Retail Core“ bereits installiert ist, wird nur das Plugin „**com.sn\_multi\_case\_creation**“ mit „Retail Task Management Core“ installiert.

## Datenmodell für Aufgabenmanagement im Einzelhandel Core

Erfahren Sie mehr über die Anwendung „Retail Task Management“, 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 „Retail Task Management“.

## Datenmodell für das Einzelhandels-Aufgabenmanagement



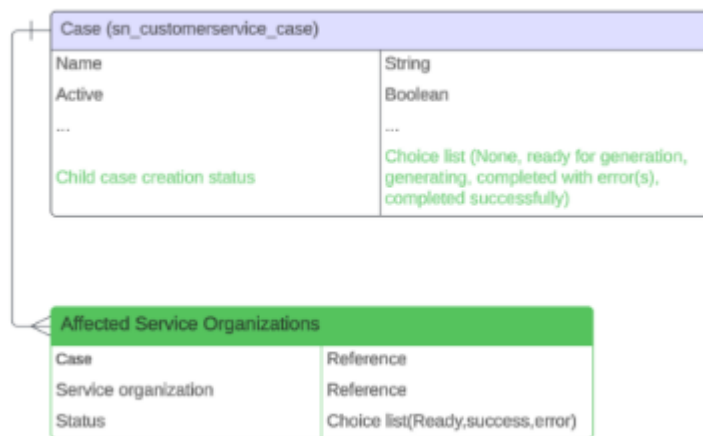
Durch die Installation von Task Management Core für den Einzelhandel wird das Feld **„Betroffene Einzelhandelsgeschäfte“** in die Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn\_retail\_case] eingeführt.

Das Feld **Betroffene Einzelhandelsgeschäfte** in der Tabelle „Einzelhandelsfall“ [sn\_retail\_case] wird verwendet, um betroffene Einzelhandelsgeschäfte in einer Liste für den Kontext der Mehrfachfallerstellung zu generieren.

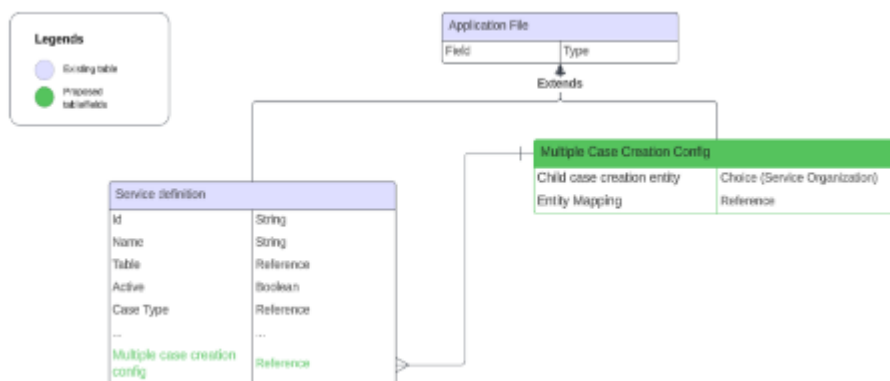
### Änderungen, die vom Plugin „Framework für die Erstellung mehrerer Fälle“ eingeführt werden

Durch die Installation von Retail Task Management Core wird automatisch das Plugin „Case Creation“ installiert und ein neues internes Feld „Status der Erstellung von untergeordneten Fällen“ hinzugefügt, um den Status der Erstellung von untergeordneten Fällen nachzuverfolgen. Wenn die Erstellung des untergeordneten Falls erfolgreich abgeschlossen wurde, wird das Feld Status des übergeordneten Falls auf Offen gesetzt.

Das Plugin „Multi-Case Creation“ führt auch eine neue interne Tabelle „Betroffene Serviceorganisationen“ ein. Diese Tabelle verwaltet eine Viele-zu-eins-Zuordnung zwischen Serviceorganisationen (SOs) und Fällen.



**i Hinweis:** Sowohl das Feld für den Erstellungstatus des untergeordneten Falls als auch die Tabelle „Betroffene Serviceorganisationen“ sind für Endanwender ausgeblendet. Sie werden nur intern von der Engine für mehrere Fälle zum Verwalten und Nachverfolgen von Fallerstellungprozessen verwendet.



Durch die Installation des Plugins zur Erstellung mehrerer Fälle wird der Tabelle „Servicedefinition“ das Konfigurationsfeld „Erstellung mehrerer Fälle“ hinzugefügt. Dieses Feld verweist auf eine neue Tabelle, Multi Case Creation Config, die ebenfalls während der Plugin-Installation erstellt wird.

Die Konfigurationstabelle für die Mehrfachfallerstellung enthält die erforderlichen Informationen zum Erstellen mehrerer Fälle.

Ausführlichere Informationen dazu, wie diese Felder am Multi-Store-Erstellungsprozess beteiligt sind, finden Sie unter [Retail Task Management Core konfigurieren](#).