



Fertigung In Zürich

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

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

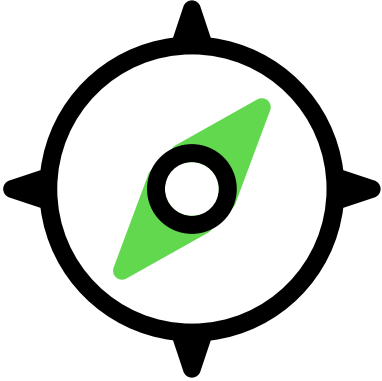
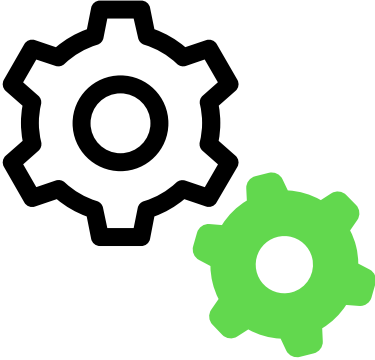

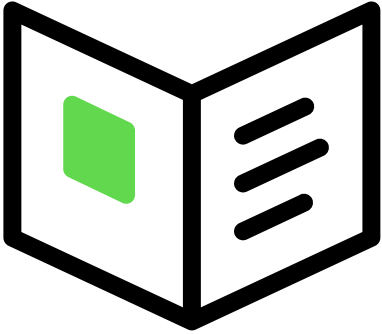
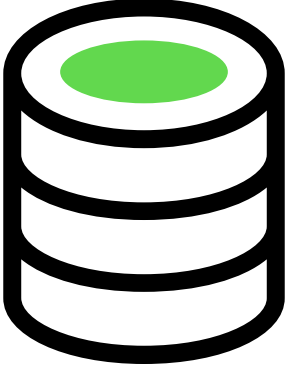
Firmensitz
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
USA
(408) 501-8550

Inhaltsverzeichnis

Commercial Operations für die Produktion.....	4
Commercial Operations für die Produktion erkunden.....	5
MCO-Kernfunktionen.....	8
Mitarbeiterbereich.....	12
Commercial Operations für die Produktion Händlerportal.....	13
Zusätzliche Funktionen.....	15
Commercial Operations für die Produktion konfigurieren.....	17
Richten Sie Ihre Umgebung ein.....	18
Commercial Operations für die Produktion einrichten.....	23
Richten Sie den Händler ein.....	30
Richten Sie die Verkaufsförderung ein.....	35
Commercial Operations für die Produktion verwenden.....	37
Händlerverwaltung.....	37
Service Desk-Mitarbeiter-Management.....	40
Zusätzliche Workflows.....	55
Commercial Operations für die Produktion-Referenz.....	60
Mit Commercial Operations für die Produktion Core installierte Komponenten.....	60
Datenmodell von Commercial Operations für die Produktion.....	62
Formular „Installationsbasiertes Element“.....	70
Formular „interner Geschäftsstandort“.....	72
MCO-Eingabeattribute.....	74
Formular „meine Beförderungen“.....	74
Formular „alle Heraufstufungen“.....	76
Formular „Anspruchsdetails“.....	77
Formular „Reparaturanspruch“.....	77
Formular „Channel-Partner“.....	80
Formular für Massenaupload der Vertriebsförderung.....	81
Formular „Rückrufkampagne“.....	81
Formular „Korrekturmaßnahme“.....	82
Formular „Kampagnenaufgaben“.....	83
Formular „Kampagnenphasen zurückrufen“.....	84
Phasenaufgabenformular.....	84
Domänentrennung für Commercial Operations für die Produktion.....	85
Mit anderen Produktanwendungen installierte Komponenten.....	86

Commercial Operations für die Produktion

Die ServiceNow® Commercial Operations für die Produktion(MCO) ermöglicht Ihnen die Optimierung von Vertriebs-, Support- und Servicebetrieben, um die betriebliche Effizienz zu verbessern, die Kosten zu senken und die Produktivität zu verbessern.

<p>Untersuchen</p>  <p>Erfahren Sie, wie Commercial Operations für die Produktion Kann Ihnen bei den wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen.</p>	<p>Konfigurieren</p>  <p>Planen und anpassen Commercial Operations für die Produktion Um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen.</p>	<p>Verwenden</p>  <p>Sehen Sie, wie Hersteller, Händler und Verbraucher verwenden können Commercial Operations für die Produktion Dient zur Verwaltung von Produktionsökosystemen.</p>
<p>Referenz</p>  <p>Rufen Sie zusätzliche Informationen zu ab Commercial Operations für die Produktion Anwendungsfälle und Komponenten.</p>	<p>Datenmodell</p>  <p>Framework für Workflow-Integration.</p>	

Automatische Übersetzung

Zusätzliche Ressourcen

- Erfahren Sie mehr über neue und geänderte Elemente unter [Versionshinweise zu Commercial Operations für die Produktion](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Kundenservice-Management Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Kundenservice-Management Anwender in [Now-Community](#) .

Commercial Operations für die Produktion erkunden

Erfahren Sie, wie Commercial Operations für die Produktion Die Lösung kann Ihrer Organisation helfen, den Umsatz zu beschleunigen und differenzierte Kunden- und Kanal-Experiences zu erstellen und gleichzeitig die Betriebskosten zu senken.

Übersicht über Commercial Operations für die Produktion

Die Commercial Operations für die Produktion Das Produkt bietet eine zentrale Plattform zur Verwaltung Ihrer Vertriebs-, Support- und Servicebetriebe. Sie können den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Produkte, Promotions und Services verwalten. Wichtige Vorteile von Commercial Operations für die Produktion Einschließen:

Verwaltung der Vertriebsförderungskampagne

Verwalten Sie Kampagnen mit Leichtigkeit. Steigern Sie den Vertrieb und zugehörige Ansprüche, um Channel-Partner/Händler zu entschädigen.

Verwaltung der Rückrufkampagne

Planen, starten und überwachen Sie Produktrückrufkampagnen. Lösen Sie Ansprüche im Zusammenhang mit Produktrückrufen.

Reparaturansprüche (Rückruf und Garantie)

Übermittlung und Genehmigung von Reparaturansprüchen für Garantie und Rückruf. Service nach dem Verkauf durch Produktrückruf-Kampagnen, Garantie- und Rückruf-Anspruchsmanagement.

Händlerportal

Greifen Sie auf Echtzeitinformationen zu den laufenden und bevorstehenden Produktrückrufen und Verkaufsförderungen zu. Bessere Interaktion mit dem Händler und Channel-Partner über das Händlerportal.

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

Verwalten Sie Leads und Verkaufschancen von Anfang bis Ende, und ordnen Sie die Kundenanforderungen den besten Angeboten mit zu Auftragsmanagement. Starten Sie komplexe Produkte und Services schnell mit konfigurierbaren Katalogen.

Verbessern Sie die Agilität und Einsparungen mit automatisierten Ausnahmen und Konflikten-Workflows

Automatisieren Sie die Auftragsausnahme- und Rechnungskonfliktmanagement-Prozesse, indem Sie Kunden, Original Entity Manufacturers (OEMs), Kanäle und Partner mit einem System von Interaktion und Aktion verbinden.

Verwalten Sie das Produktions-Ökosystem in Echtzeit

Erstellen Sie mithilfe von Business-Workflows im gesamten Ökosystem sicher Service Bridge. Hersteller können neue Funktionen nutzen und Produktangebote für Kunden, Lieferanten, Kanäle und Partner veröffentlichen und synchronisieren – alles in einem Interaktionssystem.

Commercial Operations für die Produktion Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Manufacturing Operations-Administrator	<ul style="list-style-type: none"> • Zugriff auf alle Commercial Operations für die Produktion Funktionen und Tabellen. • Sie können sowohl Händler- als auch OEM-Vorgänge (Originalgerätehersteller) ausführen. • Sie können Händlermitglieder hinzufügen, entfernen und aktualisieren und Händlermitgliedern die Verantwortlichkeiten für die Genehmigung oder Ablehnung der Ansprüche zuweisen.
Vertriebsförderungsmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Mitglied des OEM-Marketingteams. • Sie können eine Verkaufsförderung erstellen, lesen, aktualisieren und abrechnen.
Schadenfall-Agent	<ul style="list-style-type: none"> • Mitglied des OEM-Teams. • Sie können Ansprüche anzeigen, genehmigen, zurückrufen und ablehnen.
Händler – Vertriebsmitarbeiter	Erstellen, Anzeigen, Aktualisieren und Abrechnen eines Anspruchsfalls für Vertriebsförderung.
Dealer Operations-Administrator	Erstellen, lesen, aktualisieren oder stornieren Sie alle Ansprüche.
Rückrufmanager	<ul style="list-style-type: none"> • Mitglied des OEM-Teams. • Sie können einen Anspruch für eine Rückrufoffensive erstellen, lesen und aktualisieren.

Automatische Übersetzung

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Besitzer Der Rückrufphase	<ul style="list-style-type: none"> • Mitglied des OEM-Teams. • Sie können eine Rückrufkampagnenphase aktualisieren, veröffentlichen, schließen und abrechnen.
Händler-Serviceberater	Erstellen, Anzeigen, Aktualisieren und Abbrechen eines Reparaturanspruchs-Falls.

Commercial Operations für die Produktion – Workflow

Mit Commercial Operations für die Produktion Anwendungen kombiniert mit ServiceNow® Workflows kann Ihre Organisation den Umsatz beschleunigen, die Rentabilität verbessern und außergewöhnliche Kunden- und Channel-Experiences bieten.

Workflow für gewerblichen Produktionsbetrieb



Automatische Übersetzung

Commercial Operations für die Produktion – Vorteile

Komponenten

Leistung	Funktion
Verwalten Sie Verkaufsförderungskampagnen, und optimieren Sie die Zusammenarbeit mit Händlern, um Ansprüche zu lösen. Unterstützen Sie den Massenupload von Vertriebsförderungsansprüchen. Es handelt sich um eine geführte Playbook-Experience für OEM-Beurteiler zur Lösung von Ansprüchen.	Verkaufsförderung
Verwalten Sie die Zusammenarbeit mit Händlern, um Ansprüche für Reparaturen im Rahmen der Garantie zu übermitteln und zu lösen. Unterstützt Händler beim übermitteln, Bearbeiten und Nachverfolgen von Ansprüchen. Es handelt sich um eine Playbook-geführte Experience, die sowohl der Händler-Serviceberater	Reparaturansprüche

Komponenten (Fortsetzung)

Leistung	Funktion
(Schadenfall übermitteln) als auch der OEM-Schadenfall-Mitarbeiter zur Lösung von Schadenfällen dient.	
Unterstützen Sie die Erstellung einer Rückrufkampagne, verwalten Sie sie, und verfolgen Sie sie bis zum Abschluss.	Rückrufkampagne
Bieten Sie Händlern eine einheitliche Experience für die Zusammenarbeit mit dem neuen Händlerportal. Es handelt sich um eine geführte Experience zum übermitteln, Bearbeiten und Nachverfolgen von Ansprüchen.	Commercial Operations für die Produktion Händlerportal
Lösen Sie Kundenprobleme und -Anforderungen für Ihre Kunden. Durch die Einführung eines proaktiven Kundenservice-Ansatzes können Sie Ihre Kundenzufriedenheit und -Bindung steigern.	Kundenservice-Management Siehe , Zusätzliche Funktionen
Verwalten Sie die Prozesse für Auftrags-to-Cash-Vorgänge. Bietet Agilität, um neue Services und Abonnements zu starten und Up- und Cross-Selling-Einnahmen zu erfassen.	Auftrag-to-Cash-Vorgänge Siehe , Zusätzliche Funktionen
Selfservice-Konnektivität zwischen mehreren ServiceNow® Instanzen innerhalb des Unternehmens und im gesamten Ökosystem. Verbessert die Zusammenarbeit zwischen OEMs, B2B-Kunden, Lieferanten und anderen Partnern.	Service Bridge Siehe , Zusätzliche Funktionen
Stellen Sie Selfservice-Fähigkeiten und Supportanfragen für Produkte, Abonnements und Services bereit. Proaktive, konsistente Kommunikation und Echtzeitkommunikation. Definieren Sie die Organisation, Hierarchien und Beziehungen mit den Endanwendern mit Service Model Foundation-Fähigkeiten.	Channel-Support-Vorgänge Siehe , Zusätzliche Funktionen

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Commercial Operations für die Produktion](#)

MCO-Kernfunktionen

Commercial Operations für die Produktion Commercial Operations für die Produktion Mit den Funktionen (MCO) können Sie eine Verkaufsförderungs- und Rückrufkampagne starten und Schadenansprüche zur Reparatur stellen.

Verkaufsförderung

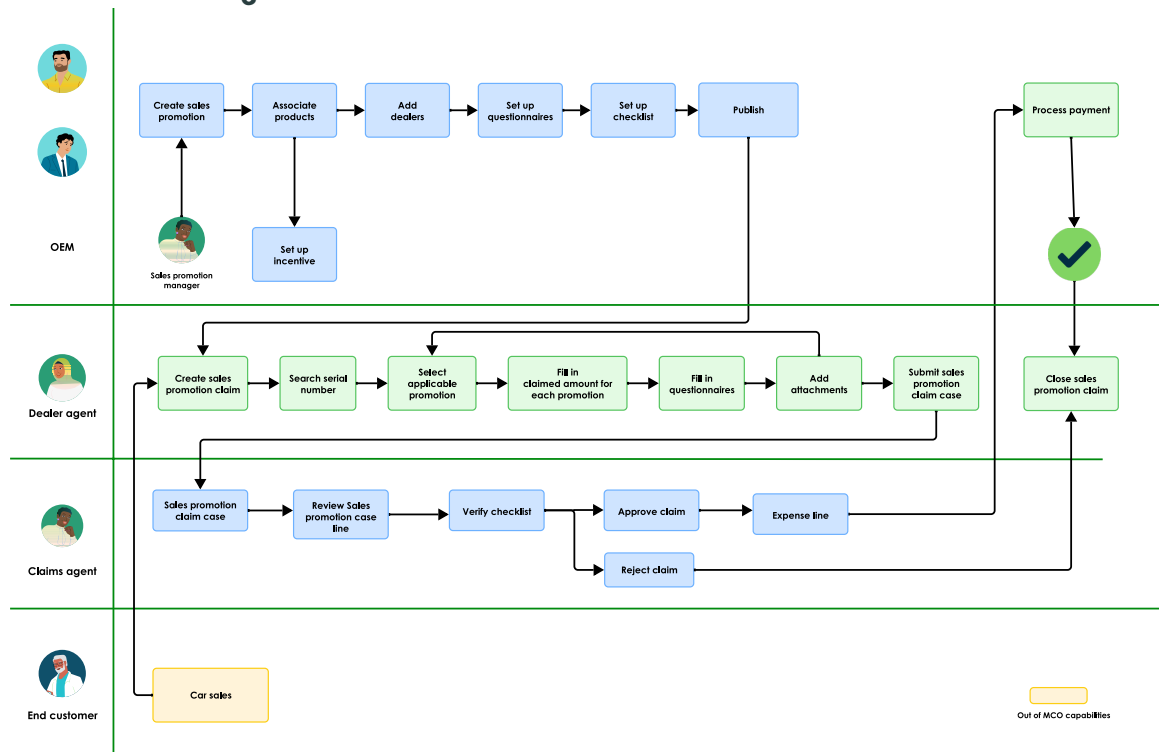
Originalgerätehersteller (OEMs) entwickeln Verkaufsförderaktionen (Rabatte) basierend auf bestimmten Kriterien oder gezielte Promotions für eine Reihe von Kunden. Nachdem der OEM eine Verkaufsförderung vorgeschlagen hat, weitet der Channel-Partner diese Promotions und Rabatte während Verkaufstransaktionen auf die Endanwender aus. Der

OEM muss die zusätzlichen Rabatte oder Angebote erstatten, die von den Händlern während des Vertriebsprozesses bereitgestellt werden ☒

Diese Funktion ermöglicht die nahtlose Zusammenarbeit zwischen OEMs und ihren Händlern bei der Verwaltung von Verkaufsförderungen und Ansprüchen. Das Framework für Vertriebsförderung ermöglicht es OEMs, die Werbekampagnen effizient zu veröffentlichen und zu verwalten. Über das Händlerportal können Händler Ansprüche auf Erstattung nach Produktverkaufstransaktionen einreichen. Die Vertriebsförderung umfasst drei Teile ☒

- Erstellung der Verkaufsförderung durch den OEM.
- Erstellung des Anspruchs für die Beförderung durch den Händler.
- Überprüfung und Erstattung des Anspruchs durch den OEM.

Vertriebsförderungs-Workflow



Automatische Übersetzung

1. Verkaufsförderung erstellen: OEM erstellt die Verkaufsförderungskampagne.
2. Produkte zuordnen: OEM fügt die Produkte hinzu, die für die Verkaufsförderungskampagne gelten.
3. Anreiz einrichten: Richten Sie den Anreiz für die Händler ein.
4. Händler hinzufügen: Fügen Sie die Händler hinzu, die für die Verkaufsförderungskampagne berechtigt sind.
5. Fragebogen einrichten: Konfigurieren Sie die Heraufstufungsfragebogen.
6. Prüfliste einrichten: Konfigurieren Sie die Prüflistenvorlage.
7. Veröffentlichen: OEM veröffentlicht die Verkaufsförderungskampagne für die entsprechenden Händler.
8. Vertriebsförderungsanspruch erstellen: Der Händlermitarbeiter erstellt den Promotionsanspruch für die entsprechenden Kunden.

9. Suchseriennummer: Fügen Sie das Produkt hinzu, das für die Verkaufsförderungskampagne gilt.
10. Wählen Sie die entsprechende Promotion aus: Wählen Sie die entsprechende Promotion aus der Liste der Promotions aus.
11. Geben Sie den beanspruchten Betrag ein: Aktualisieren Sie den beanspruchten Betrag für die ausgewählte Promotion.
12. Füllen Sie die Fragebogen aus: Aktualisieren Sie die Promotionfragebogen.
13. Anhänge hinzufügen: Fügen Sie die Anhänge bei Bedarf hinzu.
14. Anspruchsfall übermitteln: Der Händlermitarbeiter übermittelt den Anspruch an den OEM.
15. Schadensfall für Vertriebsförderung: Ein Schadensmitarbeiter kann die Liste der vom Händler übermittelten Vertriebsförderungsfälle anzeigen.
16. Fallposition für Vertriebsförderung überprüfen: Ein Schadenfall-Mitarbeiter überprüft die Ansprüche.
17. Prüfliste verifizieren: Verifiziert die Prüfliste.
18. Genehmigen: Genehmigt die Ansprüche, wenn sie allen erforderlichen Kriterien entsprechen.
19. Kostenzeile: Kostenzeile wird für die genehmigten Ansprüche generiert.
20. Zahlung verarbeiten: Die Zahlung wird verarbeitet.
21. Vertriebsförderungsanspruch schließen: Der Anspruch ist geschlossen.
22. Anspruch ablehnen: Lehnt die Ansprüche ab, wenn sie nicht den erforderlichen Kriterien entsprechen.

Zugehörige Informationen

[Datenmodell der Vertriebsförderungskampagne](#)

[Richten Sie die Verkaufsförderung ein](#)

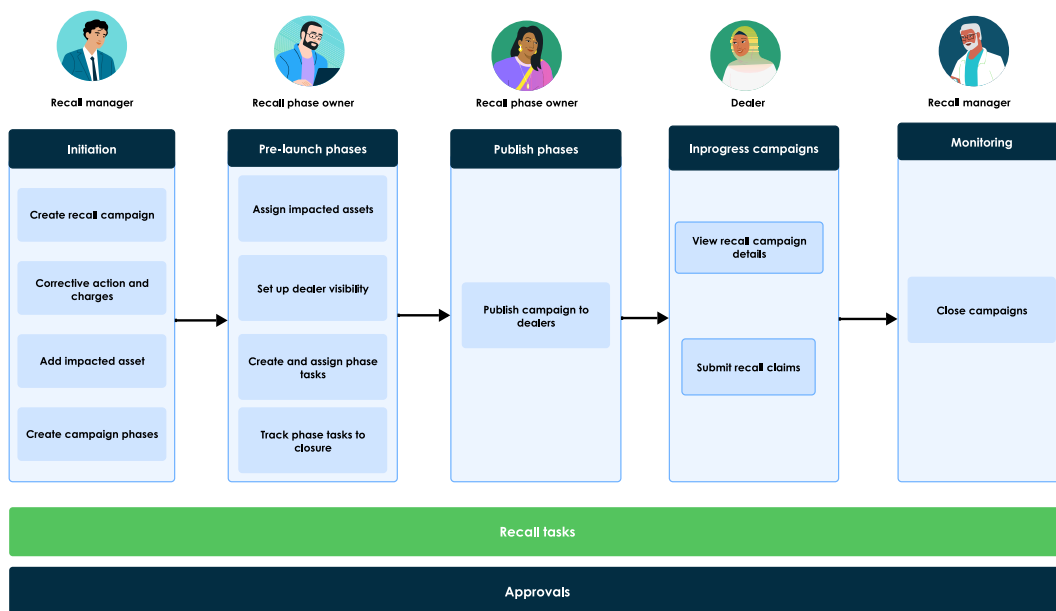
[Verkaufsförderungsmanagement](#)

[Schadensmanagement für Vertriebsförderung](#)

Rückrufkampagne

Ein Rückrufprozess ist ein strukturiertes Verfahren, das von Original Equipment Manufacturers (OEM) gestartet wird, um Fehler oder Probleme in ihren hergestellten Produkten zu beheben, die an Kunden verkauft werden. Händler können Reparaturansprüche für Arbeiten im Rahmen von Rückrufkampagnen einreichen, während OEM-Beurteiler von einer Playbook-geführten Experience profitieren, die die Lösung von Ansprüchen vereinfacht und standardisiert.

Workflow der Rückrufkampagne



1. Rückrufkampagne erstellen: Der Rückrufmanager erstellt die Rückrufkampagne.
2. Korrekturmaßnahmen und Gebühren: Der Händler gibt die Teile- und Software-Asset-Details ein, für die der Anspruch erhoben wird.
3. Betroffen hinzufügen: Der Rückrufmanager fügt die Assets hinzu, die von der Rückrufkampagne betroffen sind.
4. Kampagnenphasen erstellen: Der Rückrufmanager erstellt die Kampagnenphasen basierend auf dem Standort oder dem Händler.
5. Enthaltene Händler auswählen: OEM wählt die Händler aus, die von der Rückrufkampagne betroffen sind.
6. Kampagne für Händler veröffentlichen: Besitzer der Rückrufphase senden die Kampagnen an die Händler.
7. Details der Rückrufkampagne anzeigen: Händler können die Details der Rückrufkampagne anzeigen, die vom Rückrufmanager erstellt wurden.
8. Rückrufansprüche übermitteln: Der Händler übermittelt die Rückrufansprüche.
9. Kampagnen schließen: Der Rückrufmanager schließt die Rückrufkampagnen.

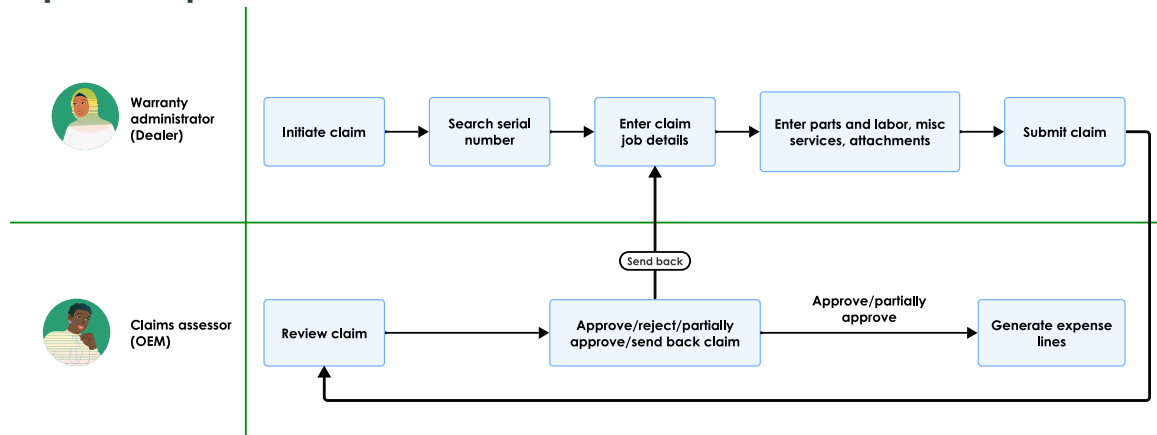
Zugehörige Informationen

[Datenmodell der Rückrufkampagne](#)

Reparaturansprüche

Im Workflow für Reparaturansprüche wendet sich der Kunde an den Händler mit Problemen im Zusammenhang mit einem oder mehreren Produkten. Der Händler diagnostiziert und behebt das Problem und erhebt die Erstattung für die durchgeführten Reparaturarbeiten.

Reparaturanspruch-Workflow



1. Anspruch initiieren: Der Händler initiiert den Garantie- oder Rückrufanspruch.
2. Seriennummer durchsuchen: Der Händler kann die Anspruchsdetails basierend auf der Seriennummer durchsuchen.
3. Details zum Anspruchsauftrag eingeben: Der Händler gibt die Auftragsdetails im Händlerportal ein.
4. Geben Sie Teile und Arbeit, verschiedene Services und Anhänge ein: Der Händler gibt den Arbeitscode und Teile im Händlerportal ein.
5. Anspruch übermitteln: Der Händler übermittelt die Schadenanforderung an den OEM.
6. Anspruch überprüfen: OEM überprüft die vom Händler übermittelte Anspruchsanforderung.
7. Anspruch genehmigen: OEM überprüft die Ansprüche und genehmigt, lehnt sie teilweise ab oder sendet den Anspruch zurück.
8. Kostenzeile generieren: Der Schadenfallmitarbeiter verarbeitet die Kostenzeile und wird nur für genehmigte oder teilweise genehmigte Ansprüche generiert.

Zugehörige Informationen

[Datenmodell für Reparaturansprüche](#)

[Reparaturanspruch](#)

[Reichen Sie einen Reparaturanspruch für die Garantie ein](#)

[Reichen Sie einen Reparaturanspruch zum Rückruf ein](#)

Commercial Operations für die Produktion Zielseite (Service Desk-Mitarbeiter-Arbeitsbereich)

Commercial Operations für die Produktion Ermöglicht OEMs oder Herstellern die Verwendung des Arbeitsbereichs für Service Desk-Mitarbeiter als Zielseite zum Erstellen von Verkaufsförderungs- und Rückrufkampagnen. Außerdem können Service Desk-Mitarbeiter Ansprüche anzeigen, übermitteln, überprüfen und genehmigen.

Zielseite des MCO-Arbeitsbereichs

Overview
Check these metrics to see the most important items to work on.

- Active claims: 26
- Last updated in >7 days: 5
- Active recall campaigns: 1
- Active sales promotions: 3

Active claims

Repair claims 12

Number	Short description	Serial number	Install Base	Asset	Dealer	Total claimed amount	Total
RPC0000001		1ALPSUXYS16205727	1ALPSUXYS16205727	1ALPSUXYS16205727 - Alectri Voltara VX	Alectri Prestige Motors	£813.8036	
RPC0000002		1ALPSUXYS36632301	1ALPSUXYS36632301	1ALPSUXYS36632301 - Alectri Lumora VX	Alectri Prestige Motors	£205.6791	
RPC0000003		1ALPSUXYS62962926	1ALPSUXYS62962926	1ALPSUXYS62962926 - Alectri Lumora VX	Alectri Prestige Motors	£1.880.0871	

Die Zielseite des Mitarbeiterbereichs enthält verschiedene Abschnitte und Komponenten.

Komponenten der Zielseite des Mitarbeiterbereichs

Registerkarten/Felder	Beschreibung
Aktive Ansprüche	Anzahl der aktiven Ansprüche, einschließlich Reparatur-, Rückruf- und Verkaufsförderungsansprüche.
Zuletzt aktualisiert in 7 Tagen	Kürzlich aktualisierte Ansprüche.
Aktive Rückrufkampagnen	Aktive Kampagnen, die von OEMs erstellt und veröffentlicht wurden.
Aktive Verkaufsförderungen	Aktive Verkaufsförderungskampagnen, die von OEMs erstellt und veröffentlicht wurden.

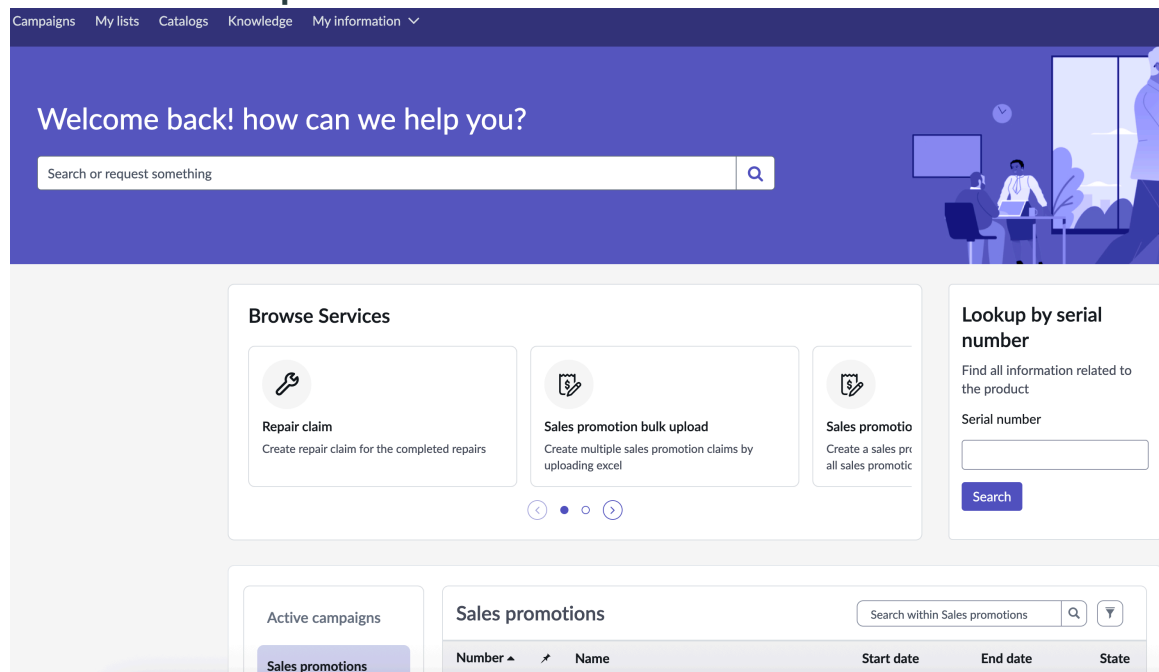
Zugehörige Informationen

- [Commercial Operations für die Produktion einrichten](#)
- [Richten Sie die Verkaufsförderung ein](#)
- [Service Desk-Mitarbeiter-Management](#)

Commercial Operations für die Produktion Händlerportal

Über das Händlerportal können OEM und Händler Kundenserviceanforderungen nach dem Verkauf bearbeiten, z. B. Anspruchsübermittlung, Produktrückrufankündigungen und Kundenserviceanforderungen. Sie ermöglicht es Händlern, den täglichen Geschäftsbetrieb effizient zu verwalten. Das Portal bietet auch Echtzeitdaten-Einblicke, die eine proaktive Überwachung und fundierte Entscheidungsfindung ermöglichen.

Zielseite des Händlerportals



Die Zielseite des Händlerportals enthält verschiedene Abschnitte und Komponenten.

Komponenten der Zielseite des Händlerportals

Registerkarten/Felder	Beschreibung
Kampagnen	Zeigt die Kampagnen an, die für die Verkaufsförderung und den Rückruf erstellt wurden.
Meine Listen	Zeigt die Liste der Ansprüche an, die Folgendes umfasst: <ul style="list-style-type: none"> • Ansprüche auf Vertriebsförderung • Vertriebsförderung – Massenupload • Reparaturansprüche • Alle Fälle
Kataloge	Zeigt die Kategorien unter dem Händlerkatalog an: <ul style="list-style-type: none"> • Kundenvorgänge • Support & Services
Wissen	Knowledge Bases enthalten Artikel, die Anwendern Informationen wie Selbsthilfe und Aufgabenlösung bereitstellen.
Meine Informationen	Zeigt die Händlerinformationen an. <p>i Hinweis: Hier ist der Händler der Geschäftsstandort.</p>

Komponenten der Zielseite des Händlerportals (Fortsetzung)

Registerkarten/Felder	Beschreibung
Etwas suchen oder anfordern	Geben Sie die Informationen ein, nach denen Sie suchen. Die Suchoption hilft Ihnen, die benötigten Informationen schnell und einfach zu finden.
Services durchsuchen	Listet alle von MCO unterstützten Funktionen auf.
Nach Seriennummer suchen	Ermöglicht Ihnen das Durchsuchen der Schadensdatensätze basierend auf der Seriennummer oder Asset-Nummer.
Aktive Kampagnen	Zeigt die Liste aller Kampagnen an, die sich im Status „aktiv“ befinden.
Meine aktiven Ansprüche	Zeigt die Liste der aktiven Ansprüche an, die vom angemeldeten Anwender erstellt werden.
Anwenderprofil	Informationen zum Benutzerprofil anzeigen. Weitere Informationen zum Anwenderprofil finden Sie unter Anwenderprofil-Widget .

Zugehörige Informationen

[Händlerdatenmodell](#)

[Händlerverwaltung](#)

Zusätzliche Funktionen

Commercial Operations für die Produktion Unterstützt zusätzliche Funktionen zur Verbesserung der Produktfähigkeiten.

Liste der zusätzlichen Funktionen

Funktion	Beschreibung
Kundenservice-Management	Die Kundenservice-Management Ermöglicht es Ihnen, den Service und den Support bereitzustellen, den externe Kunden benötigen. Beispielsweise können Ihre Kunden über Web, E-Mail, Chat, Telefon und Social Media kommunizieren und Support erhalten.
Auftrag-to-Cash-Vorgänge	Optimieren Sie den Lead-to-Cash-Zyklus mit Order-to-Cash-Vorgängen für Commercial Operations für die Produktion Mit Auftrag für Cash-Vorgänge für Commercial Operations für die Produktion, Hersteller können: <ul style="list-style-type: none"> • Starten Sie komplexe Produkte und Services mit konfigurierbaren Katalogen. • Verwalten Sie Leads und Verkaufschancen von Anfang bis Ende, und ordnen Sie die Kundenanforderungen den besten Angeboten zu.

Liste der zusätzlichen Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Konfigurieren Sie Angebote und Preise, und konvertieren Sie sie in Aufträge, um den Umsatz zu beschleunigen. • Automatisieren Sie die Auftragserfüllung in Front-, Middle- und Back-Office-Teams. • Verwalten Sie Changes, Upgrades und Verlängerungen nach dem Verkauf.
Service Bridge	<p>Erstellen Sie Business-Workflows sicher im ServiceNow® Ökosystem mit Service Bridge.</p> <p>Mit Service Bridge Für Commercial Operations für die Produktion, Hersteller können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verbessern Sie die Unternehmens-Experience mit einem Servicekatalog für interne und Provider-Anforderungen. • Steigern Sie den Umsatz durch einfache Kataloge und Angebote, Veröffentlichung und Auftragserfassung. • Reduzieren Sie Fehler, indem Sie Feldauswahlen dynamisch aus den des Anbieters abrufen ServiceNow® Instanzen. • Halten Sie Integrationskosten und -Aufwand mit einem konfigurierbaren und sofort einsatzbereiten Ansatz gering.
Channel-Support-Vorgänge	<p>Mit Channel Support Operations für Commercial Operations für die Produktion, Sie können:</p> <ul style="list-style-type: none"> • After Sales-Supportprozesse automatisieren (z. B. Produkt- und Serviceprobleme, Garantieansprüche, Rückrufe) • Sparen Sie Kosten, indem Sie Probleme mit schlechter Qualität, Nichtkonformität und Garantie beheben • Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern des technischen Supports eine 360-Grad-Ansicht von Kunden, Produkten, Berechtigungen und Kanälen • Erhöhen Sie die Abwendung mit maßgeschneidertem Selfserviceportal und Arbeitsbereich • Verbessern Sie die Zusammenarbeit zwischen OEM-Kanälen mit

Liste der zusätzlichen Funktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	proaktiver Kommunikation und automatisierten Kanal-Workflows (z. B. Fahrzeugübergabe, Servicebereitstellung)

Zugehörige Informationen

[Kundenservice-Management](#) 

[Auftragsmanagement](#) 

[Service Bridge](#) 

Mit anderen Produktanwendungen installierte Komponenten

Commercial Operations für die Produktion konfigurieren

Einrichten Commercial Operations für die Produktion Damit Hersteller den End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Fertigungsprodukte verwalten können.

Installation und Konfiguration Commercial Operations für die Produktion Anwendungen

Mit Administratorrolle, wenn Sie aktivieren Commercial Operations für die Produktion Anwendung [sn_Dealer_mgmt], die [Mit installierte Plugins Commercial Operations für die Produktion Plugins](#) werden automatisch installiert.




Um zu erfahren, wie Sie installieren und konfigurieren Commercial Operations für die Produktion Anwendungs-Plugins, siehe [Erste Schritte mit Commercial Operations für die Produktion](#).



Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Hauptkonfigurationsaufgaben aus, um Ihren einzurichten Commercial Operations für die Produktion Anwendung.

MCO-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Installation von Kundenservice-Management für MCO Obligatorisch	Installieren Sie die Anwendung Kundenservice-Management aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung erhalten Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Account Manager Einblick in die Kundensysteme und -Tools, die sie Kunden proaktive Services bereitstellen müssen.
Wird Installiert Auftragsmanagement Für MCO Obligatorisch	Installieren Sie die Anwendung „Order to Cash Operations“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Enterprise-Kunden erfassen, verwalten und erfüllen.
Erste Schritte mit Commercial Operations für die Produktion Obligatorisch	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store.

MCO-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Servicemodell-Grundlage  Obligatorisch	Installieren Sie die Anwendung Servicemodell-Grundlagen aus dem ServiceNow Store Store. Mit diesem Framework können Sie strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen, die Ihre Geschäftsanforderungen darstellen.
Installieren und konfigurieren Installationsbasisverwaltung  Obligatorisch	Installieren Sie die Anwendung Installationsbasis-Verwaltung aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Sie die Verwendung oder den Kauf eines Produkts durch einen Kunden mit erfassen Commercial Operations für die Produktion Anwendung.
Installation und Konfiguration Service Bridge Für Anbieter und Verbraucher Optional	Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Service Bridge Für Anbieter  .

- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um Ihren Fertigungs-Setup-Prozess zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im [Customer Success Center](#)  .
- Treten Sie dem bei ServiceNow® [Produktionsgemeinschaft](#)  Um Wissen zu teilen, zusammenzuarbeiten und mit Kollegen auf der ganzen Welt zu vernetzen, die dieselben Herausforderungen und Möglichkeiten in der Branche bewältigen.

Richten Sie Ihre Umgebung ein

Beginnen Sie Ihre Kunden-Journey, indem Sie sich auf vorbereiten Commercial Operations für die Produktion Umgebung mit Datenmodellen, Kundendaten, Produktdaten, Anwendermanagement- und Fallmanagement-Tools zum Go-Live.

Liste	Beschreibung
Erste Schritte mit Commercial Operations für die Produktion	Installieren Sie Commercial Operations für die Produktion.
Zusätzliche Anforderungen einrichten (optional)	Richten Sie zusätzlich ein Commercial Operations für die Produktion Anforderungen.

Erste Schritte mit Commercial Operations für die Produktion

Aktivieren Sie Commercial Operations für die Produktion Plugin und planen Sie Ihre Implementierung, indem Sie zusätzliche Plugins installieren.

Plugins werden aktiviert

Plugin	Beschreibung
Commercial Operations für die Produktion installieren	Aktivieren Sie als Administrator das MCO-Plugin. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktivierte zugehörige Plugins.

Plugins werden aktiviert (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Mit installierte Plugins Commercial Operations für die Produktion	Sehen Sie sich die Liste der zugehörigen MCO-Plugins an, die aktiviert werden, nachdem Sie das MCO-Plugin aktiviert haben.

Commercial Operations für die Produktion installieren

Installieren Sie Commercial Operations für die Produktion Kernanwendung mit der Administratorrolle. Die Anwendung enthält Demodaten Commercial Operations für die Produktion Core- und Installationen im Zusammenhang ServiceNow® Speichern Sie Anwendungen und Plugins, die noch nicht installiert sind.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Commercial Operations für die Produktion installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Plugins
- ServiceNow Store Anwendungen

Die Commercial Operations für die Produktion Die Kernanwendung ist abhängig von den Anwendungen Produktkatalog-Management Core, CIWF-UI-Komponenten und Industry Core.

Informationen zum Überprüfen aller Plugins, die durch die Installation von Sales Promotion Management, Manufacturing Recall Management und Manufacturing Repair Management aktiviert werden, finden Sie unter [Mit installierte Plugins Commercial Operations für die Produktion](#).

Weitere Informationen zu den -Komponenten finden Sie unter [Mit Commercial Operations für die Produktion Core installierte Komponenten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendung > Alle Verfügbaren Anwendungen > Alle**.an.
2. Suchen Sie nach Commercial Operations für die Produktion Kernanwendung mit den Filterkriterien und der Suchleiste.

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

- Schadensmanagement für Vertriebsförderung [sn_sls_prm_clm_mgt]
- Verwaltung von Reparaturansprüchen in der Produktion [sn_repr_claim_mgmt]
- Verwaltung von Rückrufansprüchen aus der Produktion [sn_rcl_claim_mgmt]

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

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit installierte Plugins Commercial Operations für die Produktion

Mit ServiceNow® Commercial Operations für die Produktion Haupt-Plugin können Sie alle abhängigen Plugins installieren, für die ein Kunde berechtigt ist Commercial Operations für die Produktion.

In der folgenden Tabelle sind aufgeführt Commercial Operations für die Produktion Plugins, die mit installiert werden Commercial Operations für die Produktion Plugin.

Commercial Operations für die Produktion Plugins

Funktion	Plugins	Beschreibung
Fertigungs-Kern	Fertigungs-Kern [sn_mfg_cmn]	Verwalten und verwalten Sie allgemeine Komponenten für MCO.
Allgemeiner Anspruch	Allgemeiner Anspruch [sn_claim_cmn]	Verwalten Sie alle Entitäten im Zusammenhang mit Basisansprüchen in MCO.
Händlerportal	Verwaltung der Fertigungshändler [sn_Dealer_mgmt]	Verwalten Sie alle Entitäten im Zusammenhang mit der Händlerverwaltung in MCO.
Verkaufsförderungen und Ansprüche	Verkaufsförderungsmanagement [sn_Sales_prm_mgmt]	Verwalten Sie alle Entitäten und Flows im Zusammenhang mit der Vertriebsförderung in MCO.
Verkaufsförderungen und Ansprüche	Schadensmanagement für Vertriebsförderung [sn_sls_prm_clm_mgt]	Verwalten Sie alle Entitäten und Flows im Zusammenhang mit Vertriebsförderungsansprüchen in MCO.
Verkaufsförderungen und Ansprüche	Forderungsmanagement für Vertriebsförderung erweitert [sn_sls_prm_clm_adv]	Bietet Playbook-Experience und verwaltet Workflows und alle wichtigen Funktionen im Zusammenhang mit Vertriebsförderungsansprüchen in MCO.
Garantieansprüche	Allgemeine Fertigungsarbeit [sn_labr_cmn]	Verwalten Sie alle Entitäten im Zusammenhang mit dem Arbeitsmanagement in MCO.
Reparaturansprüche	Verwaltung von Reparaturansprüchen in der Produktion erweitert [sn_REP_clm_mgt_adv]	Bietet Playbook-Experience und verwaltet Workflows und alle wichtigen Funktionen im Zusammenhang mit Reparaturansprüchen in MCO.

Commercial Operations für die Produktion Plugins (Fortsetzung)

Funktion	Plugins	Beschreibung
Garantieansprüche	Verwaltung von Reparaturansprüchen in der Produktion [sn_repr_claim_mgmt]	Verwalten Sie alle Entitäten und Flows im Zusammenhang mit Reparaturansprüchen in MCO.
Rückrufkampagnen und Ansprüche	Verwaltung von Rückrufansprüchen aus der Produktion [sn_rcl_claim_mgmt]	Verwalten Sie alle Entitäten und Flows im Zusammenhang mit Rückrufkampagnen und Ansprüchen in MCO.

Zusätzliche Anforderungen einrichten (optional)


Sie können die zusätzlichen Konfigurationen für aktive Customer Service Management-, Order to Cash-Vorgänge und Service Bridge-Fähigkeiten einrichten.

Liste	Beschreibung
Installation von Kundenservice-Management für MCO	Kundenservice-Management Fähigkeiten für Commercial Operations für die Produktion Werden automatisch mit den MCO-Plugins installiert.
Wird Installiert Auftragsmanagement Für MCO	Auftragsmanagement Fähigkeiten für Commercial Operations für die Produktion Werden automatisch mit MCO-Plugins installiert.
Installation und Konfiguration Service Bridge Für Anbieter und Verbraucher	Service Bridge Fähigkeiten für Commercial Operations für die Produktion Werden automatisch mit MCO-Plugins installiert.

Installation von Kundenservice-Management für MCO

Richten Sie Ihr ein, und installieren Sie es Kundenservice-Management Umgebung mit Datenmodellen, Kundendaten, Produktdaten, Anwendermanagement- und Fallmanagement-Tools zum Go-Live.

Standardeinrichtung

Aufgaben	Beschreibung
Interne Geschäftsstandorte erstellen 	Richten Sie interne Geschäftsstandorte ein, damit Benutzer und Verbraucher Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.
Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen 	Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem internen Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen dadurch die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.
Verantwortlichkeiten zuweisen 	Weisen Sie einem Mitglied der Serviceorganisation (SO) Verantwortlichkeiten zu.
Rollen zuweisen	Weisen Sie internen und externen Anwendern Rollen zu, um den ordnungsgemäßen Zugriff auf

Standardeinrichtung (Fortsetzung)

Aufgaben	Beschreibung
	Serviceorganisationen, Geschäftsstandorte und Haushalte zu erleichtern.

Informationen zum Einrichten der Kundenservice-Management-Umgebung finden Sie unter [Richten Sie Ihre Umgebung ein](#) .

Konfigurieren Sie das Business Portal für Commercial Operations für die Produktion

Konfigurieren Sie das Geschäftsportal, damit Ihre Kunden Bestellungen über Selfservice übermitteln können.

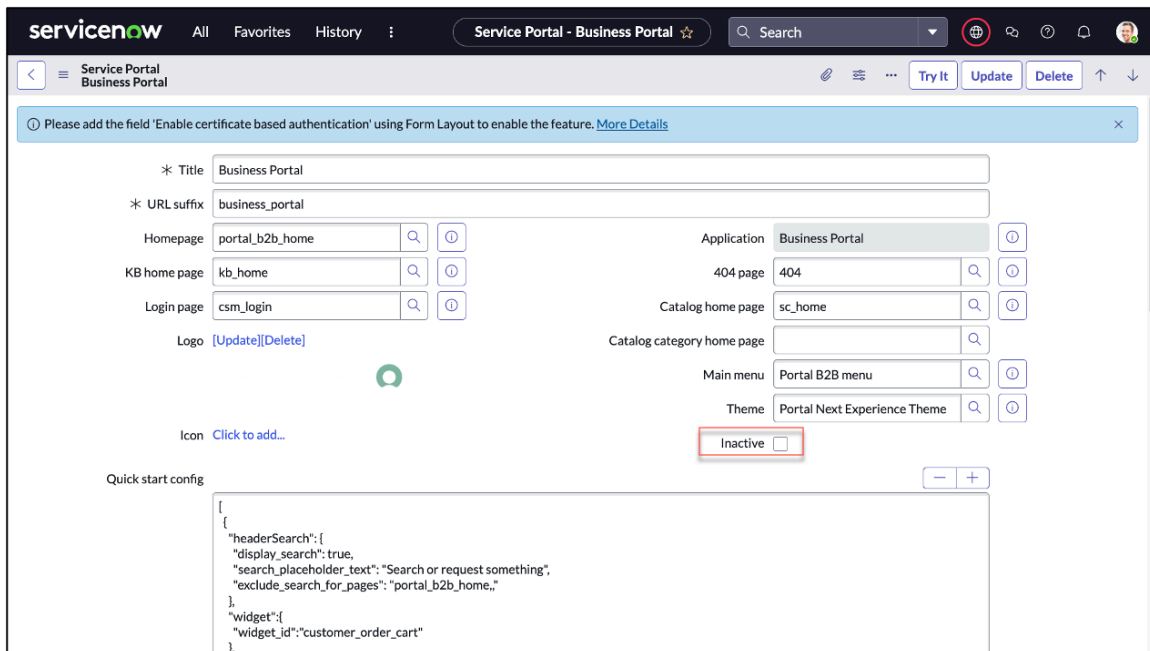
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Serviceportale > Portale** an.
2. Geben Sie auf der Seite Serviceportale in der Spalte Titel ein *Geschäftsportal .
3. Wählen Sie Aus **Geschäftsportal** .
In Ihrer Instanz wird eine Seite geöffnet, auf der Sie das Business Portal konfigurieren können.
4. Wählen Sie Aus **Inaktiv** .

Hinweis: Das Geschäftsportal ist standardmäßig inaktiv.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Das Geschäftsportal ist jetzt aktiv.




Wird Installiert Auftragsmanagement Für MCO

Richten Sie ein Auftragsmanagement(Auftragsmanagement) Anwendungen für Commercial Operations für die Produktion Um den Lead-to-Cash-Zyklus zu optimieren und Ihren Service Desk-Mitarbeitern zu ermöglichen, an verschiedenen Phasen des Produktionsvertriebslebenszyklus zu arbeiten, z. B. Bestellung und Erfüllung und Berechtigungen.

Installation und Konfiguration Auftragsmanagement Anwendungen



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

SOM-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Auftragsmanagement konfigurieren 	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Enterprise-Kunden erfassen, verwalten und erfüllen.
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen 	Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Mitarbeitern für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Interaktion nach dem Verkauf verwendet werden können.
Produktpreise mit der Anwendung „Preismanagement“ konfigurieren 	Verwenden Sie die Anwendung „Preismanagement“, um Preislistenpositionen und Preislistenpositionen zu erstellen, Preisanpassungen zu definieren und andere Funktionen zu verwalten, die die Preise für Produktangebote steuern. Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Kundenaufträgen in Vertrieb und Auftragsmanagement verwendet.

Installation und Konfiguration Service Bridge Für Anbieter und Verbraucher

Zum Einrichten und Konfigurieren von Service Bridge Für die Anbieteranwendung für Commercial Operations für die Produktion, Führen Sie die folgenden Schritte aus.

-  **Hinweis:** Service Bridge2.x.x, die mit veröffentlicht wird Zurich Release unterstützt keine Migration von Service Bridge(Legacy-) Versionen. Wenn Sie eine Service Bridge-Version (Legacy) verwenden, bevor Sie ein Upgrade auf durchführen Zurich Release, müssen Sie die Anweisungen in befolgen [Service Bridge für Provider \(Legacy\) – Migrationsdienstprogramm \(KB1499823\)](#)  Um Ihre Konfigurationsdaten zu migrieren.

Commercial Operations für die Produktion einrichten

Richten Sie ein Commercial Operations für die Produktion Grundlegende Anforderungen.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Arbeitscode	Stellt die Details zum Konfigurieren des Arbeitscodes für die von den Service-Mitarbeitern ausgeführte Arbeit bereit.
Produktmodelle werden konfiguriert	Stellt die Details zum Konfigurieren des Produktmodells für jedes Produkt bereit.
Assets werden konfiguriert	Stellt die Details zum Konfigurieren der Assets für jeden Account oder Kunden bereit.
Installationsbasiselemente erstellen	Stellt die Details zum Konfigurieren der Instanzen für einen Account oder Kunden bereit.
Erstellen Sie einen Händler	Stellt die Details zum Erstellen der Händler bereit.

Erstellen Sie einen Arbeitscode

Definieren Sie einen Arbeitscode für die verschiedenen Aufgaben oder Arbeiten, die von Service Desk-Mitarbeitern ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator
(sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > MCO-Setup > Arbeitscode** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Arbeitscode-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Arbeitscodename.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob der Arbeitscode aktiv ist oder nicht...
Beschreibung	Beschreibung für den Arbeitscode.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Produktmodelle werden konfiguriert

Ein Produkt ist eine Art von Waren oder Services, die ein Unternehmen verkauft und unterstützt. Produktmodelle identifizieren verschiedene Produkttypen, z. B. Service, Hardware, Software und Verbrauchsgüter.

Ein Produktmodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkts. Erstellen Sie hierarchische Produktmodelle, die den Satz von Produkten darstellen, die Ihr Unternehmen seinen Kunden anbietet, und definieren Sie Beziehungen zwischen verschiedenen Produktmodellen. Definieren Sie, ob ein Produkt als Asset, CI oder beides nachverfolgt wird. Identifizieren oder erstellen Sie darüber hinaus die CI- und Asset-Klassen, um Konfigurationsinformationen für Produktmodelle zu erfassen.

Ändern Sie ein Produktmodell

Ändern Sie einen Produktdatensatz, den Ihr Unternehmen verkauft und unterstützt.


Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator
(sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Produktmodelle bieten Händlern und Herstellern detaillierte Informationen zu den Produkten, die von einem bestimmten Kunden verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > MCO-Setup > Produktmodelle** an.
2. Wählen Sie ein Produktmodell aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular Modell aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Modellformularfelder](#) .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

[Produktdaten](#) .

Assets werden konfiguriert

Ein Asset ist ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Instanz, die für unterstützt wird Commercial Operations für die Produktion Dient zum Verwalten der Asset-Details.

Assets können Seriennummern oder Asset-Tag-Nummern haben und können einzelnen Accounts oder einem Kontakt innerhalb eines Accounts zugeordnet werden. Assets können auch zugehörige Supportverträge haben.

Hersteller müssen über Details zu ihren Assets verfügen, z. B.:

- Wo sich diese Assets befinden
- Wer diese Assets verwendet
- Wie oft diese Assets verwendet werden
- Wie viel diese Assets Kosten

Erweiterte Ansicht

Sie können den Filter Erweiterte Ansicht verwenden, um die Assets basierend auf Ihren Anforderungen zu filtern.

Wählen Sie das Filtersymbol oder das Filtermenü aus. Wählen Sie Aus **Erweiterte Ansicht** .

Wählen Sie ein Feld aus der Stammtabelle aus, nach dem Sie die Daten filtern möchten.

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

Installationsbasiselemente erstellen

Erstellen Sie ein Installationsbasiselement, das die Instanz des Produkts darstellt, das für einen Kunden konfiguriert wurde. Mit dem Installationsbasiselement können Sie alle Käufe nachverfolgen, die von einem Kunden getätigt wurden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob das Plugin „Installationsbasismangement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) installiert ist.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit den Installationsbasiselementen können Sie Instanzen nachverfolgen, die für einen Account oder Kunden bereitgestellt wurden. Ein Installationsbasiselement kann ein beliebiges Konfigurationselement sein, das Kunden zugänglich gemacht wurde. Mit dem Installationsbasiselement können Sie alle Käufe nachverfolgen, die von einem Kunden getätigt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > MCO-Setup > Installationsbasiselemente** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Installationsbasiertes Element“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Installationsbasiertes Element“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.
Die zugehörigen Listen Verkaufte Produkte, Berechtigungen und Fälle werden angezeigt.
5. Füllen Sie die zugehörigen Listen wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus.

Zugehörige Listen Installationsbasiselement

Zugehörige Liste	Beschreibung
Untergeordnete Installationsbasiselemente	Liste aller untergeordneten Installationsbasen, die sich auf das übergeordnete Installationsbasiselement beziehen.
Verkaufte Produkte	Liste der verkauften Produkte, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Bearbeiten Sie ein verkauftes Produkt, indem Sie auswählen Bearbeiten .
Fälle	Liste der Fälle, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind.
Berechtigungen	Liste der Berechtigungen, die einem Installationsbasiselement zugeordnet sind. Fügen Sie eine Berechtigung für das Installationsbasiselement hinzu, indem Sie auswählen Neu . ? Hinweis: Kundenservice-Manager können Berechtigungen erstellen. Kundenservice-Mitarbeiter können Berechtigungen anzeigen.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Verträge	Liste der Verträge, die sich auf eine Installationsbasis beziehen. Bearbeiten Sie einen Vertrag, indem Sie auswählen Bearbeiten .

Weitere Informationen zu den zugehörigen Listen finden Sie unter [Zugehörige Liste für ein Installationsbasiselement](#) .

6. Wählen Sie Aktualisieren.

Ergebnis

Das Installationsbasiselement wird dem von Ihnen ausgewählten Account oder Verbraucher hinzugefügt. Sie können einen Account oder Verbraucher auswählen, um eine Liste aller Installationsbasiselemente anzuzeigen, die sich auf den Account oder Verbraucher beziehen.

Zugehörige Informationen

[Installationsbasiselemente](#)

Zugehörige Liste für ein Installationsbasiselement

In Commercial Operations für die Produktion Anwendung können Sie die zugehörige Liste Installationsbasis verwenden, um Informationen zu verfolgen, die sich auf die Installationsbasishierarchie, Fälle, Berechtigungen und andere Entitäten beziehen. Mithilfe dieser Tabellen können Sie die Einkäufe Ihrer Kunden nachvollziehen und effizienten Support nach dem Verkauf bieten.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement	Liste der untergeordneten installationsbasierten Elemente.
Installierte Produkte erstellen	Liste der verkauften Produkte, die den Installationsbasiselementen zugeordnet sind.
	Liste der Entitäten, z. B. Accounts, Kunden oder Produkte
	Liste der Fälle, die für einen Account, einen Kunden oder ein Produkt ausgelöst wurden.
Verkauftes Produkt oder Installationsbasiselement für Vertrag erstellen	Liste der verkauften Produkte.

Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement

Erstellen Sie ein untergeordnetes Installationsbasiselement in Commercial Operations für die Produktion Anwendung zum Anzeigen einer Liste aller Fälle und Probleme des übergeordneten Installationsbasiselements.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine zugehörige Liste der untergeordneten Installationsbasis enthält Informationen zu allen untergeordneten Installationsbasen des aktuellen Installationsbasiselements.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > MCO-Setup > Installationsbasiselement**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „zugehörige Liste“ des Formulars „Installationsbasis“ ein Installationsbasiselement aus, und öffnen Sie es **Untergeordnete Installationsbasiselemente** .
3. Wählen Sie **Neu** aus.
Die **Übergeordnetes Installationsbasiselement** Feld im Formular „neue Installationsbasis“ wird automatisch ausgefüllt oder standardmäßig auf die aktuelle Installationsbasisauswahl festgelegt. Im Formular „untergeordnete Installationsbasis“ die **Account** Und **Kontakt** Felder werden automatisch ausgefüllt.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Installierte Produkte erstellen

Erstellen Sie eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen. Installierte Produkte bieten Informationen zu den Instanzen, auf denen ein verkauftes Produkt bereitgestellt wird.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie, ob die folgenden Plugins installiert sind:

- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
- Kundenservice mit Service-Portfoliomanagement (SPM) (com.snc.csm_spm)
- Produktkatalog-Management Core (com.sn_prd_pm)

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > MCO-Setup > Installationsbasiselemente > Installierte Produkte**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt „zugehörige Liste“ des Formulars „Installationsbasis“ ein Installationsbasiselement aus, und öffnen Sie es **Verkauftes Produkt** .
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Installationsbasiselement	Instanz, in der der verkaufte Artikel bereitgestellt wird.
Verkauftes Produkt	Verkauftes Produkt, das für den Kunden bereitgestellt wird.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Verkauftes Produkt oder Installationsbasiselement für Vertrag erstellen

Erstellen Sie ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement für einen Vertrag. Die Anwendung „Kundenverträge und Berechtigungen“ verwendet das Formular „abgedeckte verkaufte Produkte“, um verkaufte Produkte oder Installationsbasiselemente hinzuzufügen, die den Entitäten „Kundenverträge und Berechtigungen“ abgedeckt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden und mehrere Verträge haben können. Ein Installationsbasiselement ist eine Instanz des verkauften Produkts, das für einen Account oder Verbraucher bereitgestellt wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > MCO-Setup > Installationsbasis > Verträge** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Vertrag	Referenznummer des zugehörigen Servicevertrags.
Verkauftes Produkt	<p>Produkte, die an einen Kunden verkauft wurden.</p> <p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. ○ Wenn ein Produkt hinzugefügt wird, wird Installationsbasiselemente Feld automatisch entfernt. ○ Wenn ein Produkt nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus Neu Im Fenster verkaufte Produkte. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte erstellen .
Installationsbasiselement	Das zugehörige Installationsbasiselement.

Feld	Beschreibung
	<p>i Hinweis:</p> <ul style="list-style-type: none"> Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. Wenn ein Installationsbasiselement hinzugefügt wird, wird Verkauft Produkt Feld automatisch entfernt. Wenn ein Installationsbasiselement nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus Neu Im Fenster Installationsbasiselement. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente erstellen.
Hinzugefügt am	Datum, an dem das Produkt der Entität hinzugefügt wird.
Entfernt am	Datum, bis zu dem das Produkt in der Entität aktiv ist.

4. Wählen Sie Speichern.

Richten Sie den Händler ein

Der Service Desk-Mitarbeiter-Arbeitsbereich ermöglicht es OEMs, die Händler zu erstellen und die Rollen zuzuweisen.

Erstellen Sie einen Händler

Erstellen Sie als OEM eine Händlerrolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > MCO-Setup > Händler** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Händlerformular

Felder	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer des Händlers.

Felder	Beschreibung
	 Hinweis: Standardmäßig beginnen Händlernummern mit dem Präfix „DLR“.
Serviceorganisation	Serviceorganisation, die interne Geschäftsstandorte oder Channel-Partner umfasst.
Geschäftsfunktionen	Geschäftsfunktionen des Händlers: <ul style="list-style-type: none"> ○ Vertrieb ○ Vertrieb und Service ○ Nur Service

Zugehörige Informationen

[Rollen zuweisen](#)

Interne Geschäftsstandorte erstellen

Richten Sie interne Geschäftsstandorte ein, damit Benutzer und Verbraucher Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Manager eines internen Geschäftsstandorts kann für Account, Haushalt oder Verbraucher auf alle Fälle in der Standorthierarchie zugreifen, einschließlich Fälle für untergeordnete Geschäftsstandorte. Der Manager kann auch:

- Mitarbeiter zu Geschäftsstandorten in der Standorthierarchie hinzufügen
- Account-Team- oder Verbraucherteam-Beziehungen mit Mitarbeitern aus der Standorthierarchie erstellen
- Kundeninformationen anzeigen
- In der Standorthierarchie erstellte Fälle aktualisieren
- Fälle für Kunden in der Standorthierarchie erstellen

 **Hinweis:** Nur interne Benutzer können als Manager für interne Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Serviceorganisationen > Interne Geschäftsstandorte** an.
2. Klicken Sie in der Liste der internen Geschäftsstandorte auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Interner Geschäftsstandort“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „interner Geschäftsstandort“](#).
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
Der Standort wird der Liste der internen Geschäftsstandorte hinzugefügt.

Nachdem Sie einen internen Geschäftsstandort erstellt haben, können Sie dem Standort Mitarbeiter hinzufügen, Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Accounts, Haushalten und Verbrauchern erstellen und die Liste der Kunden nachverfolgen, die von einem Geschäftsstandort betreut werden.

Erstellen Sie einen Kanalpartner

Erstellen Sie einen Kanalpartner, um den Vertriebsprozess eines Produkts oder Services für ein Unternehmen zu optimieren und zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Partner-Beziehungsmanagement > Vertriebspartner**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Channel Partner“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Channel-Partner“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.




Zugehörige Informationen

[Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement](#) 

Hinzufügen und Zuordnen von Unternehmensdatensätzen

Erstellen Sie einen Unternehmensdatensatz, und ordnen Sie ihn einem internen Geschäftsstandort und einem Kanalpartner zu.

Aufgaben zum Hinzufügen und Zuordnen von Unternehmensdatensätzen

Aufgabe	Beschreibung
Neues Unternehmen hinzufügen 	Erstellen Sie einen Unternehmensdatensatz, der Lieferanten, Hersteller oder Kunden darstellt, mit denen Sie Geschäfte tätigen.
Ordnen Sie Unternehmensdatensätze einem Geschäftsstandort zu 	Ordnen Sie Unternehmensdatensätze einem Geschäftsstandort zu, um anzugeben, dass ein Geschäftsstandort ein Unternehmen ist.
Erstellen Sie einen Channel-Partner-Datensatz 	Erstellen und verfolgen Sie Kanalpartner-Datensätze im Partnerarbeitsbereich, um alle Informationen zu den Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern

Hinzufügen von Mitarbeitern

Fügen Sie einem internen Geschäftsstandort oder Channel-Partner Anwender als Mitarbeiter hinzu, damit sie Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte unterstützen können.

Fügen Sie dem internen Geschäftsstandort und dem Channel-Partner Mitarbeiter hinzu

Aufgabe	Beschreibung
Einem internen Geschäftsstandort Mitarbeiter hinzufügen 	Fügen Sie einem internen Geschäftsstandort Anwender als Mitarbeiter hinzu.
Registrieren Sie Partnermitarbeiter im Arbeitsbereich 	Fügen Sie einem Kanalpartner Anwender als Mitarbeiter hinzu.

Fügen Sie einem internen Geschäftsstandort Mitglieder hinzu

Sie können Benutzer als Mitarbeiter einem internen Geschäftsstandort hinzufügen und ihnen dadurch die Möglichkeit geben, Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenservice > Serviceorganisationen > Geschäftsstandorte > Interne Geschäftsstandorte** an.
2. Wählen Sie den Datensatz für den gewünschten internen Geschäftsstandort aus.
3. Öffnen Sie den Datensatz Mitglied am internen Geschäftsstandort registrieren, indem Sie auswählen **Mitglied Registrieren** Zugehöriger Link.
Sie können den Datensatz verwenden, um neue Standortmitarbeiter zu registrieren oder vorhandene interne oder externe Mitarbeiter zwischen Standorten zu verschieben, die vom Standortmanager verwaltet werden, und den Mitarbeitern entsprechend Verantwortlichkeiten zuweisen.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Registrieren Sie ein Mitglied im Formular „Interner Geschäftsstandort“

Feld	Beschreibung
Geschäftsstandort	Interner Geschäftsstandort. Dieses Feld wird automatisch generiert.
Mitglied	Interner Mitarbeiter.
Mitgliedstyp	Verantwortlichkeit des am Geschäftsstandort ausgewählten Mitglieds.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein Mitgliedsdatensatz mit dem ausgewählten Mitglied, Mitgliedstyp und Geschäftsstandort wird erstellt. Nachdem ein Mitgliedstyp ausgewählt wurde, wird das Mitglied automatisch einer Zuständigkeit zugewiesen.

Fügen Sie einem Kanalpartner Mitglieder hinzu

Registrieren Sie ein neues Partnermitglied, oder übertragen Sie vorhandene Mitarbeiter innerhalb einer Partnerorganisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Enterprise Partner Relationship Manager [sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager] des Kanalpartners kann Partnermitarbeiter auch im Arbeitsbereich registrieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Listenansicht aus.
2. Wählen Sie Aus **Channel-Partner** Aus dem Modul „Partner Relationship Management“.

- Öffnen Sie einen Kanalpartner-Datensatz aus der Liste, und wählen Sie aus **Registrieren Sie Partnermitarbeiter**.
- Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Registrieren Sie Mitarbeiter	Gibt an, ob der Mitarbeiter neu oder bereits vorhanden ist
Partnerorganisation	Channel-Partner-Account, für den das Mitglied registriert wird.
Vorname	Vorname des Mitglieds.
Nachname	Nachname des Mitglieds.
Anwender-ID	Eindeutige ID des Mitglieds.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Mitglieds.
Rollentyp	Typ der Rolle, die einem Mitglied zugewiesen ist, unabhängig davon, ob es sich um einen Partnermanager oder einen Partner-Mitarbeiter handelt.

- Laden Sie eine Datei oder ein Dokument in hoch **Fügen Sie Anhänge hinzu** Abschnitt.

Dies ist ein optionales Feld.

- Wählen Sie **Absenden**.

Rollen zuweisen

Weisen Sie Rollen zu, um den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zu steuern Commercial Operations für die Produktion Kernanwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

Weisen Sie Anwendern und Gruppen mithilfe von Rollen zu ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktion.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter [Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu](#) .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter [Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu](#) .

Zugehörige Informationen

[Commercial Operations für die Produktion erkunden](#)

Richten Sie die Verkaufsförderung ein

Mit einem Setup für die Vertriebsförderung können Hersteller die Details der Vertriebsförderung konfigurieren. Sie enthält den Namen der Promotion, das Start- und Enddatum der Promotion, den Typ der Verkaufsförderung und die Anreizdetails.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie den Heraufstufungstyp	Konfigurieren Sie einen anderen Heraufstufungstyp, der für die Kunden gilt.
Erstellen Sie einen Promotionfragebogen	Konfigurieren Sie den MCO-Eingabesatz. Definieren Sie die Gruppierung für Eingabeattribute.
Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage	Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage, die für die Anwendergruppe oder den Anwender gilt.

Erstellen Sie den Heraufstufungstyp

Erstellen Sie als OEM oder Hersteller einen Verkaufsförderungstyp, der für einen bestimmten Satz von Promotions gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Vertriebsförderungsmanager (sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Manager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderung einrichten > Verkaufsförderungstypen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Heraufstufungstyp“

Feld	Definition
Name	Name des Heraufstufungstyps.
Eingabeset	MCO-Eingabesatz. Dieses Feld enthält eine Reihe von Fragebogen. Informationen zum Erstellen eines Eingabesatzes finden Sie unter Erstellen Sie einen Promotionfragebogen .
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Vertriebs-Promotiontyps.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie einen Promotionfragebogen

Erstellen Sie einen Promotionfragebogen. Konfigurieren Sie den MCO-Eingabesatz.



Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator
(sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderung einrichten > Verkaufsförderungs-Fragebogen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „MCO-Eingabesatz“

Feld	Definition
Name	Name des MCO-Eingabesatzes.
Anwendung	Konfigurationsdatensatzdetails. Sie können die Anwendung nicht bearbeiten.  Hinweis: Weitere Informationen zur Anwendungsdatei finden Sie unter Anwendungsdateien  .

4. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie ein MCO-Eingabeattribut

Erstellen Sie die MCO-Eingabeattribute für die Verkaufsförderungskampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator
(sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderung einrichten > Fragebogen Zur Heraufstufung > MCO-Eingabeattribute**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „MCO-Eingabeattribute“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [MCO-Eingabeattribute](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage

Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage. Hersteller können die Prüflistenvorlage verwenden, um Prüflisten für die Verifizierung zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator
(sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderung einrichten > Prüflistenvorlage** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Prüflistenvorlagenformular

Feld	Definition
Gruppe	Gruppe, für die Sie die Prüflistenvorlage erstellen möchten.
Anwender	Anwenderrolle, für die Sie die Prüflistenvorlage erstellen möchten.
Vorlage	JSON-Vorlage mit Name und Reihenfolge für jede Prüfliste.
Name	Vorlagenname.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

[Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage](#)

Commercial Operations für die Produktion verwenden

Erfahren Sie, wie Commercial Operations für die Produktion Ermöglicht Ihnen die Verwaltung des End-to-End-Lebenszyklus Ihrer Produkte, Abonnements und Services.

Händlerverwaltung

Über das Händlerportal können Sie die Ansprüche für Reparatur, Rückruf und Verkaufsförderung verwalten.

Aufgaben	Beschreibung
Suchen Sie ein Asset oder einen Anspruch anhand seiner Seriennummer	Zeigen Sie Asset- oder Anspruchsdetails an.
Reparaturanspruch für den Händler	Reichen Sie einen Reparaturanspruch zur Gewährleistung und zum Rückruf ein.
Verkaufsförderung für den Händler	Reichen Sie einen Anspruch auf Verkaufsförderung ein.

Suchen Sie ein Asset oder einen Anspruch anhand seiner Seriennummer

Suchen Sie im Händlerportal nach der Seriennummer des Assets oder Anspruchsdetails. Zeigen Sie den Artikel für Rückruf- und Vertriebsförderungsansprüche an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Händler-Serviceberater

Prozedur

1. Navigieren zu **Händlerportal > Nach Seriennummer suchen** an.
2. Geben Sie die Seriennummer ein.
3. Klicken Sie auf **Search** (Suchen).
Auf der Seite werden die Anspruchsdetails dieser bestimmten Seriennummer angezeigt. Dazu gehören **Übermittelte Ansprüche** , **Aktive Rückrufe** , Und **Details** .
4. Zeigen Sie die relevanten Details an.
 - Um die für dieses Produkt oder Asset übermittelten Ansprüche anzuzeigen, wählen Sie aus **Übermittelte Ansprüche** .
 - Um anzuzeigen, ob für das Asset oder Produkt ein Rückruf durchgeführt wird, wählen Sie aus **Aktive Rückrufe** .
 - Um die Formularansicht der Installationsbasis anzuzeigen, wählen Sie aus **Details** .

Reparaturanspruch für den Händler

Über das Händlerportal können Händler eine Schadenfallanforderung für die Reparaturarbeiten stellen, die für ein Produkt durchgeführt wurden. Die Reparatur konnte entweder im Rahmen der Garantie oder nach dem Rückruf des Produkts durchgeführt werden.

Sie können die folgende Aufgabe für den Reparaturanspruch im Händlerportal ausführen:

Aufgabe	Beschreibung
Reichen Sie einen Reparaturanspruch für die Garantie ein	Reichen Sie den Reparaturanspruch für die von der Garantie abgedeckten Produkte ein.
Reichen Sie einen Reparaturanspruch zum Rückruf ein	Reichen Sie den Reparaturanspruch für die verkauften Produkte ein, die von den Herstellern zurückgerufen werden.

Reichen Sie einen Reparaturanspruch für die Garantie ein

Erstellen Sie einen Garantieanspruch, und übermitteln Sie ihn zur Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Händlerportal > Kataloge > Kundenbetreuung > Reparaturanspruch** an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Anspruchsdetails“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Anspruchsdetails“](#) .
3. Wählen Sie **Fortsetzen**.
Das Formular „Anspruchsaufträge“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Anspruchsaufträge hinzu** .
5. Festlegen **Typ** Bis **Garantie** .
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Anspruchsaufträge“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Reparaturanspruch“](#) .
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Anspruchsauftrag wurde erfolgreich zur Überprüfung und Genehmigung übermittelt.

Reichen Sie einen Reparaturanspruch zum Rückruf ein

Erstellen Sie einen Rückrufanspruch, und übermitteln Sie ihn zur Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Händlerportal > Kataloge > Kundenbetreuung > Reparaturanspruch**an.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Anspruchsdetails“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Anspruchsdetails“](#).
3. Wählen Sie **Fortsetzen**.
Das Formular „Anspruchsaufträge“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Anspruchsaufträge hinzu** .
5. Festlegen **Typ** Bis Rückruf .
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Anspruchsaufträge“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Reparaturanspruch“](#).
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Anspruchsauftrag wurde erfolgreich zur Überprüfung und Genehmigung übermittelt.

Verkaufsförderung für den Händler

Über das Händlerportal können Händler die von OEMs erstellte Kampagne für Verkaufsförderungen anzeigen. Händler können auch eine Anspruchsanforderung über die Verkaufsförderung stellen.

Aufgabe	Beschreibung
Senden Sie einen einzelnen Anspruch für die Verkaufsförderung	Reichen Sie einen einzelnen Fall für den Vertriebsförderungsanspruch ein.
Laden Sie eine Anforderung für einen Massenverkaufsförderungsanspruch hoch	Laden Sie die Ansprüche für die Vertriebsförderung in einem Massenvorgang hoch.

Senden Sie einen einzelnen Anspruch für die Verkaufsförderung

Senden Sie als Händler eine einzelne Anforderung für den Anspruch auf Verkaufsförderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Händler-Vertriebsmitarbeiter (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Händlerportal > Kataloge > Kundenbetreuung > Vertriebsförderung – Einzelanspruch**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vertriebsdetails“

Felder	Beschreibung
Asset	Asset oder Produkt, für das die Verkaufsförderung gilt.
Angefordert von	Anwender, der die Anforderung für den Vertriebsförderungsanspruch stellt.
Verbraucher	Kunde des Verkaufs. Die Verbraucherinformationen werden basierend auf der Installationsbasis automatisch ausgefüllt.
Händler	Händler, der die Anforderung des Vertriebsförderungsanspruchs stellt.
Verkaufspreis	Verkaufspreis des verkauften Produkts, für das Sie den Anspruch auf Verkaufsförderung erheben.

3. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Das Formular „Anreizdetails“ wird angezeigt.

4. Wählen Sie die Anreize aus.

5. Geben Sie den Anreizprozentsatz ein.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Anspruch auf Vertriebsförderung wurde erfolgreich zur Überprüfung und Genehmigung übermittelt.

Laden Sie eine Anforderung für einen Massenverkaufsförderungsanspruch hoch

Laden Sie eine Anforderung für einen Massenverkaufsförderungsanspruch hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Händler-Vertriebsmitarbeiter (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Händlerportal > Kataloge > Kundenbetreuung > Massen-Upload zur Verkaufsförderung**an.
2. Wählen Sie Aus **Vorlage herunterladen** .
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Massen-Upload der Vertriebshochstufung“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular für Massenupload der Vertriebsförderung](#).
4. Wählen Sie Aus **Händler** .
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Anhänge hinzu** Zum Hochladen der aktualisierten Vorlage.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Service Desk-Mitarbeiter-Management

Über das Arbeitsbereichsportal oder den Mitarbeiterbereich können OEM oder Hersteller Ansprüche erstellen, anzeigen und genehmigen.

Aufgaben	Beschreibung
Reparaturanspruch	Der OEM kann Reparaturansprüche erstellen, anzeigen und genehmigen.
Verkaufsförderungsmanagement	Der OEM kann basierend auf den erforderlichen Kriterien eine Verkaufsförderung für die Kunden erstellen.
Schadensmanagement für Vertriebsförderung	Der OEM kann Ansprüche zur Verkaufsförderung erstellen, anzeigen und genehmigen.

Reparaturanspruch

Im Service Desk-Mitarbeiter-Arbeitsbereich können OEMs Reparaturansprüche erstellen, anzeigen, überprüfen und genehmigen.

Aufgaben	Beschreibung
Erstellen Sie einen Reparaturanspruch	Erstellen Sie einen Reparaturanspruch-Fall.
Zeigen Sie einen Reparaturanspruch-Fall an	Zeigen Sie die erforderlichen Reparaturanspruchsfälle an.
Überprüfen und Genehmigen von Reparaturansprüchen	Verschiedene Genehmigungstypen.

Erstellen Sie einen Reparaturanspruch

Erstellen Sie einen Reparaturanspruch für die Produkte, die unter Garantie oder Rückruf fallen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Reparieren** an.

i Hinweis: Wählen Sie beliebig aus **Fall** Aus der Liste.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Anspruchsdetails“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Anspruchsdetails“](#).

4. Wählen Sie **Fortsetzen**.
Das Formular „Anspruchsaufträge“ wird angezeigt.

5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Anspruchsaufträge hinzu**.

6. Festlegen **Typ** Als **Garantie**.

7. Füllen Sie die Felder im Formular Reparaturanspruch-Aufträge aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Reparaturanspruch“](#).

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Anspruchsauftrag wurde erfolgreich zur Überprüfung und Genehmigung übermittelt.

Zeigen Sie einen Reparaturanspruch-Fall an

Zeigen Sie die Fälle für Reparaturansprüche an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Schadenfall-Agent oder Produktionsvorgangadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Reparaturansprüche** an.
2. Wählen Sie eine Liste der anzuzeigenden Fälle aus.
 - Meine Fälle: Ihnen zugewiesene Fälle
 - Alle: Fälle, die zu diesem Geschäftsstandort gehören.
 - Offen: Alle offenen Fälle.
 - Nicht zugewiesen: Nicht zugewiesene Fälle und weisen Sie sie dem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu.
 - Eskaliert: Fälle, die eskaliert wurden und Handlungsbedarf haben.

Überprüfen und Genehmigen von Reparaturansprüchen

Über das Portal oder den Arbeitsbereich von Service Desk-Mitarbeitern können Sie die von einem Händler eingereichten Ansprüche überprüfen und genehmigen.

Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen**.

Aufgaben	Beschreibung
Überprüfen und Genehmigen von Reparaturansprüchen	Genehmigen Sie alle Ausgaben für Anspruchsaufträge.
Lehnen Sie alle Ansprüche ab	Lehnen Sie alle Ausgaben für Anspruchsaufträge ab.
Genehmigen Sie einen Anspruch teilweise	Genehmigen Sie die Ausgaben für den Stellenanspruch teilweise.
Senden Sie einen Anspruch zurück	Senden Sie den Anspruch zurück, um zusätzliche Informationen zu erhalten.

Genehmigen Sie alle Ansprüche

Genehmigen Sie als OEM-Schadenfallmitarbeiter alle Ausgaben für Schadenfallaufträge, die von einem Händler erhoben wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Schadenfall-Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Reparieren** an.

i Hinweis: Informationen zum Erstellen und Navigieren zum Formular „Überprüfen und genehmigen“ finden Sie unter [Erstellen Sie einen Reparaturanspruch](#).

2. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen** .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Alle genehmigen** .
Alle Ansprüche wurden genehmigt. Das Formular „Anspruchszusammenfassung“ wird angezeigt.
4. Zeigen Sie die Zusammenfassungsdetails des Reparaturanspruchs an, indem Sie auswählen **Anspruchszusammenfassung** .
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Hinzufügen **Kommentar** .
7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Lehnen Sie alle Ansprüche ab

Lehnt alle von einem Händler erhobenen Auftragsausgaben für Ansprüche ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Schadenfall-Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Reparieren**an.

i Hinweis: Informationen zum Erstellen und Navigieren zum Formular „Überprüfen und genehmigen“ finden Sie unter [Erstellen Sie einen Reparaturanspruch](#).

2. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen** Von **Aktivitäten** .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Alle ablehnen** .
Alle Ansprüche werden abgelehnt. Das Formular „Anspruchszusammenfassung“ wird angezeigt.
4. Zeigen Sie die Zusammenfassungsdetails des Reparaturanspruchs an, und wählen Sie aus **Anspruchszusammenfassung** .
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Hinzufügen **Kommentar** Und **Bestätigen** .

Genehmigen Sie einen Anspruch teilweise

Genehmigen Sie als OEM-Schadenfall-Mitarbeiter die von einem Händler erhobenen Ausgaben für den Schadenauftrag teilweise.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Schadenfall-Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Reparieren**an.

i Hinweis: Informationen zum Erstellen und Navigieren zum Formular „Überprüfen und genehmigen“ finden Sie unter [Erstellen Sie einen Reparaturanspruch](#).

2. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen** .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Teilweise genehmigt** .

i Hinweis: Sie können den Anspruch bearbeiten, bevor Sie ihn genehmigen oder ablehnen.

4. Verarbeiten Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

Aktion	Beschreibung
Genehmigen Sie den Anspruch	Wählen Sie das Häkchensymbol (✓).
Lehnen Sie den Anspruch ab	Wählen Sie das Ablehnungssymbol (✕).
Löschen Sie den Anspruch	Wählen Sie das Löschsymbol (🗑).
Genehmigen Sie einen geringeren Betrag als den angeforderten	Geben Sie einen Betrag in ein Genehmigter Betrag .

5. Zeigen Sie die Zusammenfassungsdetails des Reparaturanspruchs an, indem Sie auswählen **Anspruchszusammenfassung** .

6. Wählen Sie **Absenden**.

7. Wählen Sie Aus **Kommentar** Und **Bestätigen** .

Senden Sie einen Anspruch zurück

Senden Sie als OEM-Schadenfallmitarbeiter die Schadenanforderung an den Händler zurück, um zusätzliche Informationen zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Reparieren**an.

i Hinweis: Informationen zum Erstellen und Navigieren zum Formular „Überprüfen und genehmigen“ finden Sie unter [Erstellen Sie einen Reparaturanspruch](#).

2. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen** .

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Zurücksenden** .

i Hinweis: Der Reparaturanspruch wird an den Händler zurückgesendet, um die Informationen im Anspruchsformular zu aktualisieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

5. Geben Sie Ein **Kommentar** Und **Bestätigen** .

Rückrufmanagement

Das Rückrufmanagement ermöglicht es OEMs, die an Kunden verkauften fehlerhaften Produkte zu identifizieren und zu entfernen oder zu ersetzen.

Aufgaben	Beschreibung
Meine Kampagnen	Zeigt alle Rückrufansprüche an, die der im Arbeitsbereich angemeldeten Person zugewiesen sind.
Alle Kampagnen	Zeigt alle Rückrufansprüche an, die dem OEM zugewiesen sind.
Erstellen Meine Kampagnenphasen	Zeigt alle Phasen der Rückrufkampagne an, die der im Arbeitsbereich angemeldeten Person zugewiesen sind.
Erstellen A Kampagnenphase	Zeigt alle Phasen der Rückrufkampagne an, die dem OEM zugewiesen sind.

Meine Kampagnen

D Gibt an Kampagnen Ansprüche, die der Person zugewiesen sind, die sich beim Arbeitsbereich angemeldet hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Meine Kampagnen** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der Formular „Rückrufkampagne“, füllen Sie die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Rückrufkampagne“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Listen für meine Kampagnen

In Arbeitsbereich können Sie die zugehörige Liste meine Kampagne verwenden, um Informationen zu den Kampagnenaufgaben, Korrekturmaßnahmen und Rückrufphasen nachzuverfolgen.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Kampagnenaufgaben	Planen, identifizieren und führen Sie eine Rückrufheraufstufungskampagne aus.
Korrekturmaßnahmen	Aktion zur Behebung des Problems, das für ein verkauftes Produkt ausgelöst wurde.
Identifizieren Sie ein betroffenes Asset	Identifizieren Sie das Asset, das von einer Rückruf- oder Reparaturaktion betroffen ist.
Rufen Sie eine Kampagnenphase zurück	Rückrufkampagnen, die für eine bestimmte Geografie oder einen Händlerbetrieb erstellt wurden.

Kampagnenaufgaben

Als OEM planen, verwalten und führen Sie Werbemaßnahmen aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Meine Kampagnen > Kampagnenaufgaben**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kampagnenaufgaben“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Kampagnenaufgaben“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Korrekturmaßnahmen

Beheben Sie das Asset-Problem, indem Sie das Asset entweder beseitigen oder ersetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Meine Kampagnen > Korrekturmaßnahmen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Korrekturmaßnahme“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Korrekturmaßnahme“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Identifizieren Sie ein betroffenes Asset

Identifizieren Sie ein betroffenes Asset, das ersetzt oder zurückgerufen werden muss.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Meine Kampagnen > Betroffenes Asset**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Betroffenes Asset“

Felder	Beschreibung
Rückrufkampagne	Name der Rückrufkampagne.
Rückrufkampagnenphase	Rückrufkampagnenphase, die Sie zurückrufen möchten.
Reparaturanspruchsfall	Fallnummer des Reparaturanspruchs.
Asset	Asset, das Sie zurückrufen möchten.
Installationsbasis	Installationsbasiselement.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Rufen Sie eine Kampagnenphase zurück

Erstellen Sie Rückrufkampagnen für eine bestimmte Geografie oder einen Händlerbetrieb.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Meine Kampagnen > Rückrufkampagnenphasen**^{an}.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im erforderlichen Formular für die Rückrufkampagne aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Kampagnenphasen zurückrufen“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Alle Kampagnen

Formular „alle Kampagnen“ Ermöglicht OEM-Service Desk-Mitarbeitern das Erstellen oder Anzeigen aller Rückrufkampagnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Alle Kampagnen**
2. Wählen Sie Aus **Neu** , Um eine Rückrufkampagne zu erstellen.

Informationen zum Erstellen von Rückrufkampagnen finden Sie unter [Meine Kampagnen](#).

Erstellen Meine Kampagnenphasen

D Gibt die Ansprüche an, die der Person zugewiesen sind, die sich beim Arbeitsbereich angemeldet hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Meine Kampagnenphasen**^{an}.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Phasen der Rückrufkampagne“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „Kampagnenphasen zurückrufen“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie eine Phasenaufgabe hinzu

Der Service Desk-Mitarbeiter-Arbeitsbereich ermöglicht es Herstellern, die Phasenaufgabedetails für die Rückrufkampagnen hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Meine Kampagnenphasen > Phasenaufgabe** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Phasenaufgabe“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Phasenaufgabenformular](#).
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Erstellen A Kampagnenphase

C Erstellen Sie alle zugewiesenen Ansprüche der Rückrufoffensivphase, oder zeigen Sie sie an Zu denen Beim Arbeitsbereich angemeldet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Rückrufmanagement > Alle Kampagnen > Alle Kampagnenphasen** an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** .
3. Erstellen Sie einen Phase der Rückrufoffensiv Durch Verweis auf [.Erstellen Meine Kampagnenphasen](#)

Verkaufsförderungsmanagement

Im Mitarbeiterbereich können OEMs die Heraufstufungskampagne für einen bestimmten Satz von Kunden erstellen.

Aufgaben	Beschreibung
Meine Verkaufsförderungen	Zeigt alle Ansprüche zur Vertriebsförderung an, die der im Arbeitsbereich angemeldeten Person zugewiesen sind.
Zeigen Sie alle Promotions an	Zeigt alle Ansprüche für die Vertriebsförderung an.

Meine Verkaufsförderungen

C Führen Sie die Kampagnen für Vertriebsförderungen aus. OEM-Mitarbeiter können alle von ihnen erstellten Verkaufsförderungskampagnen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Vertriebsförderungsmanager (sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Manager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderungsmanagement > Meine Beförderung** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. O n Formular „meine Heraufstufung“, Füllen Sie die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „meine Beförderungen“](#).

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Prüfliste** .
Für weitere Anweisungen , Siehe [Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage](#).
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
Änderungen an der Heraufstufung sind nicht zulässig Nach Veröffentlicht.
7. So verwenden Sie die Details zur Vertriebsförderung: S Auswählen **Kopieren** .



Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage

Mit dem Mitarbeiterbereich kann der Hersteller eine Prüfliste zur Verifizierung erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Vertriebsförderungsmanager (sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Manager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderungsmanagement > Meine Beförderung**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Prüfliste** .
Die Prüflistenvorlage erstellen wird angezeigt.
3. Geben Sie ein **Name** Der Prüflistenvorlage.
4. Bearbeiten Sie die Prüfliste nach Bedarf.
 - Um ein Prüflistenelement hinzuzufügen, wählen Sie aus **Prüflistenelement hinzufügen** .
 - ** Hinweis:** Diese Prüflistenelemente werden in der Fallposition angezeigt.
 - Um ein Prüflistenelement zu löschen, wählen Sie aus 
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis

Eine Prüflistenvorlage wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Um eine Prüfliste zu duplizieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Prüfliste** .
2. Wählen Sie Aus **Duplikat** .

Zugehörige Informationen

[Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage](#)

Zugehörige Liste für meine Beförderungen

Im Arbeitsbereich können Sie die zugehörige Liste „meine Promotions“ verwenden, um Informationen im Zusammenhang mit dem entsprechenden Produkt, den Sichtbarkeitskriterien und der Verkaufsförderung nachzuverfolgen.

Zugehörige Liste	Beschreibung
Erstellen Ein Anwendbares Produkt	Erstellen Sie ein anwendbares Produkt.
Erstellen Sie ein Sichtbarkeitskriterium	Erstellen Sie ein Sichtbarkeitskriterium.
Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch	Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch

Erstellen Ein Anwendbares Produkt

Erstellen Sie ein anwendbares Produkt. Ein Applizierbares Produkt gibt die Produkte an, auf die die Verkaufsförderung angewendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangsadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Vertriebsförderungsmanager (sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Manager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderungsmanagement > Meine Verkaufsförderungen > Anwendbares Produkt**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „anwendbare Produkte“

Felder	Beschreibung
Anwendbare Produkttabelle	T Die anwendbare Produkttabelle, auf die die Bedingung angewendet wird.
Anwendbare Produktbedingung	R Erforderlicher Bedingungsgenerator für Die Anwendbare Produkttabelle.
Verkaufsförderung	T Die Vertriebsförderungsreferenz für die Tabelle „anwendbare Produkte“.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie ein Sichtbarkeitskriterium

Erstellen Sie ein Sichtbarkeitskriterium, damit ein Hersteller den Händlernamen filtern kann, für den die Zielverkaufsförderung gilt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangsadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Vertriebsförderungsmanager (sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Manager)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderungsmanagement > Meine Verkaufsförderungen > Sichtbarkeitskriterium**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Sichtbarkeitskriterien“

Felder	Beschreibung
Verkaufsförderung	Vertriebsförderung für die Sichtbarkeitskriterien.
Bedingung	Erforderliche Serviceorganisationsbedingung. Weitere Informationen zu den Kriterien der Serviceorganisation finden Sie unter Erstellen Sie die Kriterien für eine Serviceorganisation .

4. Wählen Sie Speichern.

Zugehörige Informationen

[Ordnen Sie Serviceorganisationen einem Service zu](#)

Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch

Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch, um die Erstattung oder den Rabatt zu beanspruchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Händler-Vertriebsmitarbeiter (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderungsmanagement > Meine Verkaufsförderungen > Alle Ansprüche**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Fall für Vertriebsförderungsanspruch“

Feld	Beschreibung
Asset	Asset für den Anspruch.
Angefordert von	Angemeldeter Anwender Oder Mitglied von Angemeldeter Anwender Serviceorganisation von .
Verbraucher	Verbraucher mit dem Tag für Installationsbasis gekennzeichnet.
Händler	Geschäftsstandort.
Verkaufspreis	Verkaufspreis des verkauften Produkts. Wählen Sie die erforderliche Währung aus der Liste aus

Zeigen Sie alle Promotions an

Zeigen Sie als OEM-Agent alle von Ihnen erstellten Promotions an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manufacturing Operations admin (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Claims Agent (sn_claim_cmn.claims_Agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderungsmanagement > Meine Fälle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „meine Heraufstufung“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter [Formular „alle Heraufstufungen“](#).
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Prüfliste** .
Informationen zum Erstellen einer Prüfliste finden Sie unter [Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage](#).
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

i Hinweis: Kopieren Ermöglicht das Kopieren der Details zur Vertriebsförderung.

Schadensmanagement für Vertriebsförderung

Im Mitarbeiterbereich können OEMs die Heraufstufungskampagne für eine bestimmte Gruppe von Kunden erstellen, verwalten und genehmigen.

Aufgaben	Beschreibung
Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch	Erstellen Sie einen Fall für Vertriebsförderungsanspruch.
Zeigen Sie Fälle von Schadensfällen für Vertriebsförderung an	Zeigen Sie alle Fälle von Schadensfällen für die Vertriebsförderung an.
Genehmigen Sie alle Ansprüche	Verschiedene Genehmigungstypen.

Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch

Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Produktionsvorgangadministrator (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Händler-Vertriebsmitarbeiter (sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Claim-Management für Verkaufsförderung > Alle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vertriebsdetails“

Felder	Beschreibung
Asset	Asset für den Anspruch.

Felder	Beschreibung
Angefordert von	Angemeldeter Anwender oder Mitglied der Serviceorganisation des angemeldeten Anwenders.
Verbraucher	Verbraucher mit dem Tag für Installationsbasis gekennzeichnet.
Händler	Geschäftsstandort.
Verkaufspreis	Verkaufspreis des verkauften Produkts. Wählen Sie die erforderliche Währung aus der Liste aus

4. Wählen Sie **Fortsetzen**.

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Anreizdetails“

Felder	Beschreibung
Anreize auswählen	Wählen Sie die entsprechende Beförderung aus, füllen Sie den beanspruchten Betrag aus und die anderen Pflichtfelder.

6. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Verarbeiten Sie den Anspruch auf eine der folgenden Arten.

Aktivität	Beschreibung
Anspruch in Überprüfung	Der Anspruch wurde erfolgreich zur Überprüfung übermittelt.
Überprüfen und genehmigen	Überprüfen Sie den Anspruch, und genehmigen Sie ihn. Geben Sie den Betrag ein, den Sie genehmigen möchten.
Anspruchszusammenfassung	Zeigen Sie die Zusammenfassung der Ansprüche zur Vertriebsförderung an.

Zugehörige Informationen

[Activity Stream verwenden](#)

Zeigen Sie Fälle von Schadensfällen für Vertriebsförderung an

Zeigen Sie die Fälle des Schadensfalls für die Verkaufsförderung an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manufacturing Operations admin (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Claims Agent (sn_claim_cmn.claims_Agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Claim-Management für Verkaufsförderung** an.

2. Wählen Sie die Liste aus, die Sie anzeigen möchten.

- Meine Fälle: Den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesene Fälle.
- Alle: Alle Fälle, die zu diesem Geschäftsstandort gehören.
- Offen: Alle offenen Fälle.
- Nicht zugewiesen: Nicht zugewiesene Fälle und weisen Sie sie dem verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu.
- Eskaliert: Fälle, die eskaliert wurden und Handlungsbedarf haben.

Überprüfen und Genehmigen der Vertriebsförderungsansprüche

Der Mitarbeiterbereich ermöglicht einem Schadenfall-Mitarbeiter die Überprüfung und Genehmigung der vom Händler eingereichten Ansprüche zur Verkaufsförderung.

Genehmigen Sie alle Ansprüche	Genehmigen Sie jede Anspruchsfallposition.
Lehnen Sie einen Anspruch ab	Lehnen Sie jede Anspruchsfallposition ab.
Genehmigen Sie einen Anspruch teilweise	Genehmigen Sie die Anspruchsfallposition teilweise.

i Hinweis: Die Aktivität „Überprüfen und genehmigen“ ist für den Schadenfall-Mitarbeiter sichtbar. Alle anderen Aktivitäten werden vom Händler-Vertriebsmitarbeiter ausgeführt.

Genehmigen Sie alle Ansprüche

Genehmigen Sie als OEM-Schadenfallmitarbeiter alle vom Händler gestellten Schadenanforderungsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manufacturing Operations admin (sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Claims Agent (sn_claim_cmn.claims_Agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderung** an.

i Hinweis: Informationen zum Erstellen und Navigieren zum Formular „Überprüfen und genehmigen“ finden Sie unter [Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch](#).

2. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen**.

3. Wählen Sie das Häkchensymbol (✓).

4. Hinzufügen **Notizen**.

Alle Ansprüche werden genehmigt und **Anspruchszusammenfassung** Aktivität wird angezeigt.

5. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.

6. Zeigen Sie die Zusammenfassungsdetails des Vertriebsförderungsanspruchs an, indem Sie auswählen **Anspruchszusammenfassung**

Lehnen Sie einen Anspruch ab

Lehnen Sie einen Anspruch ab, der vom Händler erhoben wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manufacturing Operations admin
(sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Claims Agent
(sn_claim_cmn.claims_Agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderung** an.

i Hinweis: Informationen zum Erstellen und Navigieren zum Formular „Überprüfen und genehmigen“ finden Sie unter [Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch](#).

2. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen** .

3. Lehnen Sie die Ansprüche ab, indem Sie das Ablehnungssymbol (X).

4. Hinzufügen **Notizen** .

5. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.

6. Zeigen Sie die Zusammenfassungsdetails der Vertriebsförderung an, indem Sie auswählen **Anspruchszusammenfassung** .

Genehmigen Sie einen Anspruch teilweise

Genehmigen Sie einen Anspruch auf Verkaufsförderung teilweise, indem Sie den genehmigten Betrag aktualisieren, der kleiner als der beanspruchte Betrag ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manufacturing Operations admin
(sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin) oder Claims Agent
(sn_claim_cmn.claims_Agent)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM > Listen > Verkaufsförderung** an.

i Hinweis: Informationen zum Erstellen und Navigieren zum Formular „Überprüfen und genehmigen“ finden Sie unter [Erstellen Sie einen Fall für einen Vertriebsförderungsanspruch](#).

2. Wählen Sie im Menü „Aktivitäten“ die Option aus **Überprüfen und genehmigen** .

3. Legen Sie fest **Anspruchsbetrag** An die Nummer, die Sie genehmigen möchten.

4. Hinzufügen **Notizen** .

5. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.
Der Anspruch auf Vertriebsförderung wurde teilweise genehmigt.

6. Zeigen Sie die Zusammenfassungsdetails der Vertriebsförderung an, indem Sie auswählen **Anspruchszusammenfassung** .

Zusätzliche Workflows

Zusätzliche Workflows, die mit installiert sind Commercial Operations für die Produktion.

Kundenservice-Management für MCO

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können mit der Anwendung Kundenservice-Management Fälle für Kunden erstellen, Fälle an Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen und Verfügbarkeit weiterleiten, Kundeninformationen und Fallaktivitäten verwalten und sich mit anderen Anwendungen und Abteilungen verbinden, um die Falllösung zu unterstützen.

Informationen zur Verwendung von Kundenservice-Management finden Sie unter [Kundenservice-Management verwenden](#) .

Auftragsmanagement für Commercial Operations für die Produktion

Die Auftragsmanagement Anwendung für Commercial Operations für die Produktion Erstellt eine nahtlose Bestellerfahrung für Ihre Fertigungskunden.

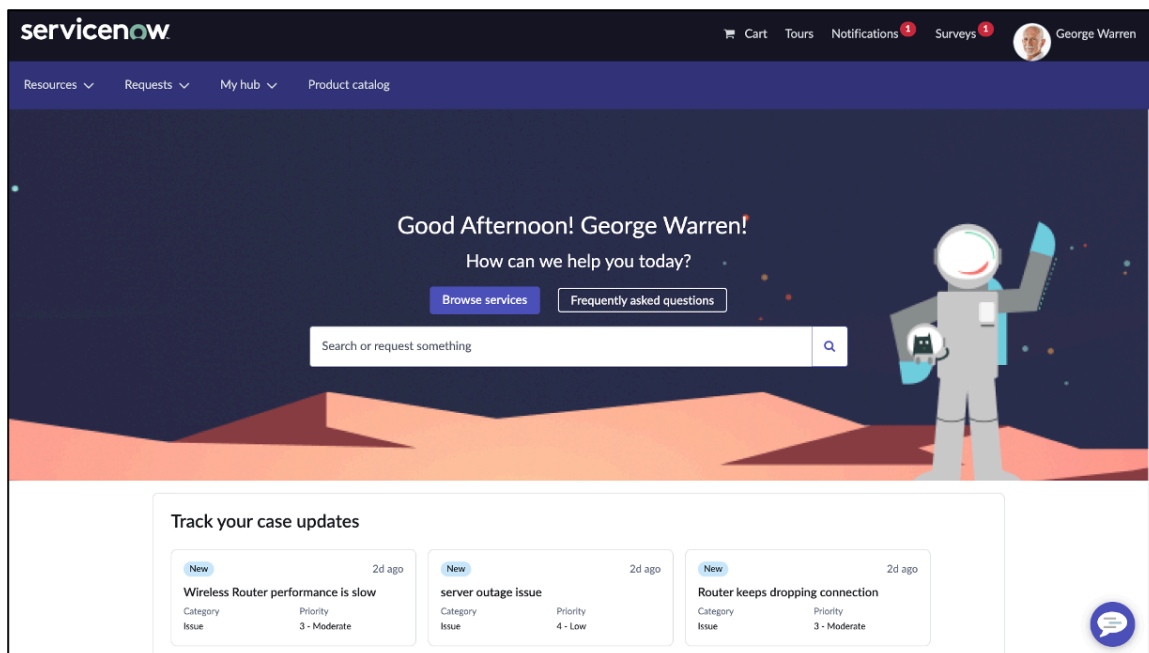
Verwenden Auftragsmanagement Als System der Aktion und des Relaisauftragsstatus über das Kundenserviceportal. Aufträge können in jedem System erfasst, erfüllt und mit synchronisiert werden Auftragsmanagement Auftragstabelle.

Informationen zur Verwendung von Auftragsmanagement finden Sie unter [Auftragsmanagement verwenden](#) .

Mithilfe des Geschäftsportals in Commercial Operations für die Produktion

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

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



Das Business Portal unterstützt Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B), sodass sie über ein Selfserviceportal Produkte konfigurieren und Bestellungen unabhängig aufgeben können . Die Portale bieten einsatzbereite Funktionen, die ein minimales Setup erfordern. Dazu gehören:

- Kopf- und Fußzeile mit Links für verschiedene Kundenaktivitäten.
- Die Homepage bietet dem angemeldeten Anwender eine Zusammenfassung der wichtigsten Elemente.
- Hierarchisches Menü, um systematisch zu verschiedenen Portalseiten zu navigieren.
- Einheitliche Durchforstungs-Experience für Wissen und Katalog durch Taxonomiethemen.
- Listenseiten zum Durchsuchen, Durchsuchen und Filtern von Datensätzen von Fällen, Produkten, Aufträgen und anderen.
- Datensatzansichtsseiten zum Anzeigen wichtiger Informationen, zugehöriger Aktionen, zugehöriger Listen und Quick-Links eines Datensatzes.

i Hinweis: Die Store-App „Business Portal“ wird automatisch installiert, wenn Sie die Store-App „Kundenserviceportal“ installieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie die Verbraucher- und Kundenservice-Portale](#) .

Erstellen Sie einen Auftrag mit dem Geschäftsportal in Commercial Operations für die Produktion

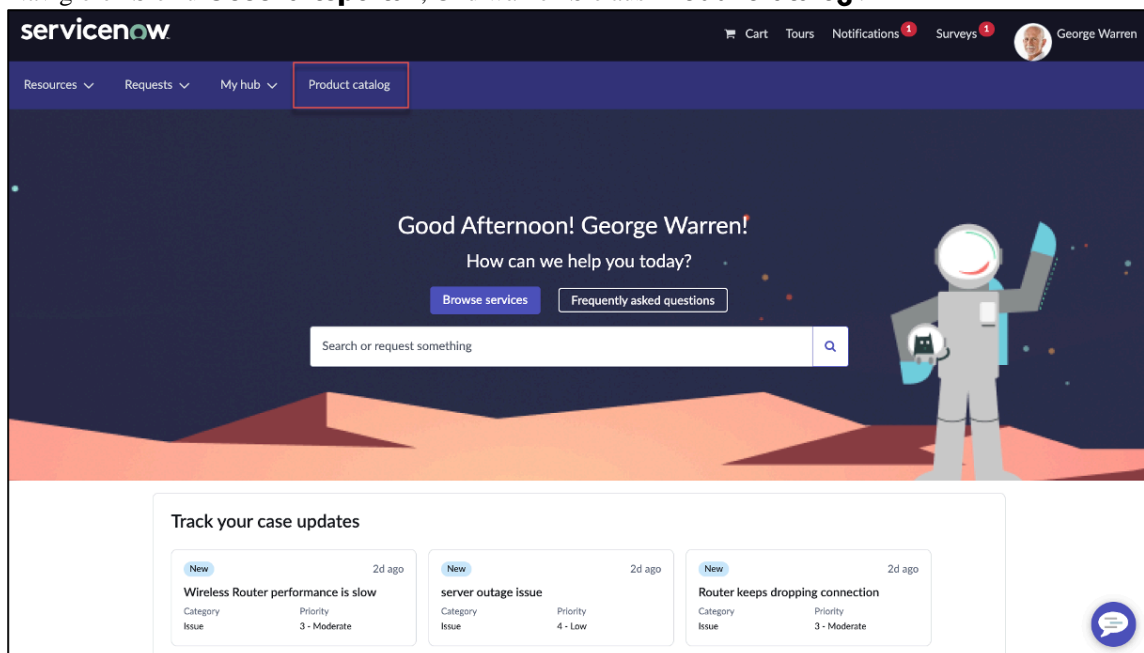
Das Business Portal verwendet den Produktkatalog, damit Kunden Produkte durchsuchen und konfigurieren können. Kunden können auch Aufträge erstellen und zur Erfüllung übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: customer

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Geschäftsportal** , Und wählen Sie aus **Produktkatalog** .

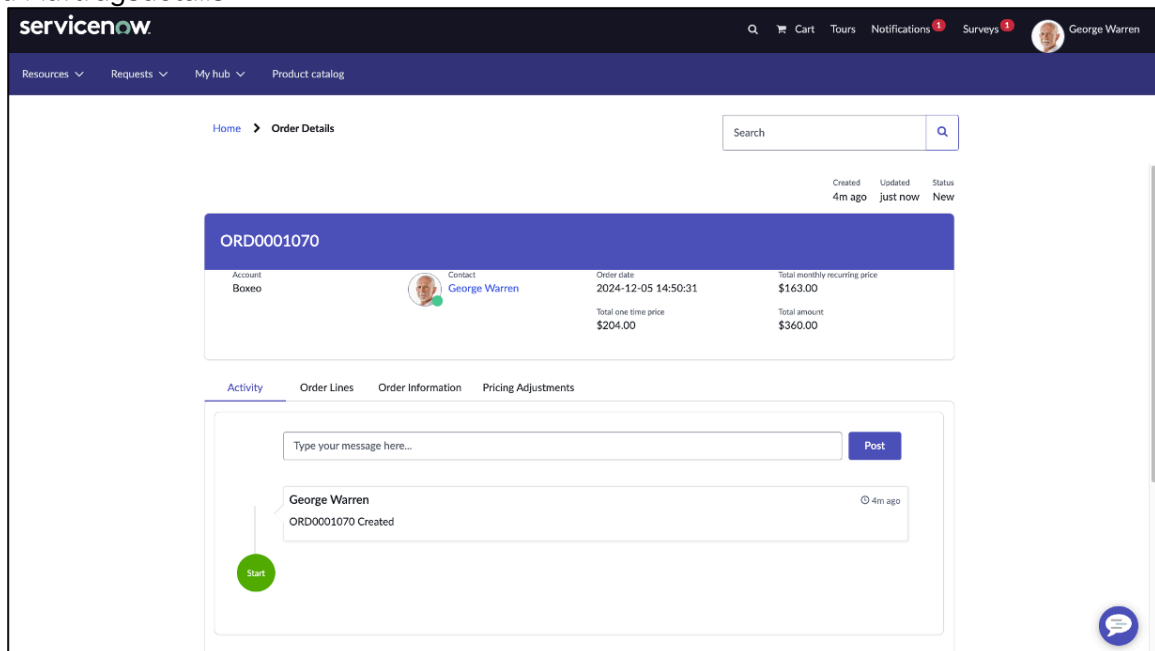


2. Verwenden Sie den Katalog, um Produkte zu durchsuchen und zu konfigurieren. Hier können Sie den Produktkatalog und die Kategorien anzeigen und ein beliebiges Produkt auswählen, um es weiter anzupassen.
3. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Produkten zum Einkaufswagen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Anpassen** Zum Öffnen des Produktkonfigurators, um Produktoptionen auszuwählen und zusätzliche Produkte hinzuzufügen.

5. Überprüfen Sie die Preisstruktur im Bereich „aktuelle Auswahl“.
6. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Um das Produkt dem Einkaufswagen hinzuzufügen.
7. Kehren Sie zum Produktkatalog zurück, um der Bestellung zusätzliche Produkte hinzuzufügen.
8. Wählen Sie den Einkaufswagen aus, um die Produkte in Ihrem Einkaufswagen anzuzeigen.
9. Wählen Sie im Einkaufswagen die Option aus **Einkaufswagen anzeigen** Um detaillierte Informationen zu den Produkten im Einkaufswagen zu öffnen.
10. Wählen Sie Aus **Auftrag Übermitteln** Um einen Auftrag oder zu erstellen **Zurück zum Katalog** Um zur Katalogansicht zurückzukehren.

Ergebnis

Wenn der Auftrag übermittelt wird, **Auftragsdetails** Öffnet und zeigt die Auftragsnummer und Auftragsdetails



an.

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Geschäftsportal.
2. Wählen Sie im Geschäftsportal die Option aus **Anforderungen > Übermittelte Anforderung anzeigen > Aufträge anzeigen**.
Das Fenster „Reihenfolge anzeigen“ verfügt über die folgenden Steuerungen.
 - Verwenden Sie das Suchsymbol, um nach Aufträgen zu suchen.
 - Verwenden Sie zum Sortieren und Filtern von Reihenfolge das Filtersymbol.
 - Um als PDF, Excel oder CSV zu exportieren, verwenden Sie das Symbol „weitere Aktionen“.
 - Um zu öffnen und zu bestellen, wählen Sie die Auftragsnummer aus.

Ergebnis

The screenshot displays the ServiceNow interface for order ORD0001070. The left sidebar shows account details for 'Boxeo', including contact information and address. The main area shows a table of 14 'Order Line Items'. Each item has a checkbox, a unique number, a product offering name, and a 'New' status. The items listed are:

Number	Product offering	Product specification	Product model	Order line action	State	Priority
ORDL0001548	Internet and OTT Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001555	Stolen vehicle recovery services	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001554	Connected Car	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001543	Quadplay Home Tech Hub Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001544	Home Automation Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001552	Connected Car Bundle	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001550	Basic internet - 100 Mbps Plan	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001557	Basic Monitoring Plan	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001545	Door Sensor	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001547	Basic Monitoring Plan	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001553	Auto Collision detection	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001546	Home Automation Hub	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low
ORDL0001549	Solana Modem N Series	(empty)	(empty)	Add	New	4 - Low

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

Erstellen Sie einen Rechnungsfall

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

Service Desk-Mitarbeiter können Rechnungsfälle erstellen, indem sie auswählen **Neu** in der Listenansicht Rechnungsfälle. Über den Rechnungsfalldatensatz können Service Desk-Mitarbeiter:

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

Auswählen **Speichern** Im Rechnungsfalldatensatz werden der Rechnungsfall und die Rechnungsfallpositionen, die sich derzeit im Status Entwurf befinden, in den Status Neu verschoben. Sobald sich der Status „Neu“ befindet, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Lösung des Rechnungsfalls beginnen. Dies kann das Erstellen von Aufgaben für Rechnungsfallpositionen, die Zuweisung an andere Service Desk-Mitarbeiter oder Teammitglieder und die Überwachung des Fallfortschritts umfassen.

Quelle anfordern

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

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

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

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

Fügen Sie einem Rechnungsfall Rechnungen und Rechnungspositionen hinzu

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

Sobald ein Rechnungsfall erstellt wurde, können Service Desk-Mitarbeiter dem Fall Rechnungen oder Rechnungspositionen hinzufügen, indem sie auswählen **Neu** Aus der zugehörigen Liste „Rechnungsfallpositionen“. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird ein neuer Rechnungsfallpositionsdatensatz angezeigt.

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

Service Bridge Für Anbieter

Als Hersteller mit Service Bridge Für Anbieter in Commercial Operations für die Produktion, Erfahren Sie, wie Sie Service Bridge verwenden, um Anforderungen aus dem Servicekatalog zu übermitteln und die Auftragserfüllung von Ihrem nachzuverfolgen ServiceNow® Instanzen.

Service Bridge Für Verbraucher

Als Hersteller mit Service Bridge Für Verbraucher in Commercial Operations für die Produktion, Erfahren Sie, wie Ihre Verbraucher verwenden können Commercial Operations für die Produktion Mit Service Bridge zum Senden von Anforderungen aus dem Servicekatalog, alle von Ihrem ServiceNow® Instanz.

Commercial Operations für die Produktion-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Commercial Operations für die Produktion.

Mit Commercial Operations für die Produktion Core installierte Komponenten

Bei der Installation von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Commercial Operations für die Produktion Anwendung. Diese Komponenten umfassen Anwenderrollen, Tabellen, Plugins, ServiceNow Store Anwendungen und Geschäftsregeln.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Anwenderrollen werden vom unterstützten Anwendungsfall zugewiesen. Für jede Funktion gibt es sowohl Rollen mit schreibgeschütztem Zugriff als auch Rollen mit verschiedenen Ebenen des interaktiven Zugriffs.

Commercial Operations für die Produktion Kernrollen

Rolle	Enthält Rollen
sn_mfg_cmn.Manufacturing_Operations_admin	<ul style="list-style-type: none"> • sn_sls_prm_clm_mgt.Bulk_Upload_admin • sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Manager • sn_mfg_cmn.input_set_writer • sn_labr_cmn.labr_admin • sn_repr_claim_mgmt.claim_admin • sn_sls_prm_clm_mgt.Sales_Promotion_claim • sn_rcl_claim_mgmt.adminsn_prd_pm.product_catalog_admin • sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_admin • sn_prm.Enterprise_Partner_admin • sn_dealer_mgmt.dealer_admin • sn_customerservice_manager • sn_claim_cmn.Claims_Agent
sn_claim_cmn.Claims_Agent	<ul style="list-style-type: none"> • sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Viewer • sn_prm.Enterprise_Partner_Agent • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice_agent • sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_repr_claim_mgmt.Navigation_menu • sn_prd_pm.product_catalog_viewer • sn_repr_claim_mgmt.claim_Writer • sn_sls_prm_clm_mgt.Sales_Promotion_claim_Writer • sn_mfg_cmn.Navigation_menu
sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor	<ul style="list-style-type: none"> • sn_repr_claim_mgmt.claim_Creator • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.viewer • sn_customerservice.customer_case_manager • sn_prd_pm.external_Product_Viewer • sn_dealer_mgmt.dealer_viewer

Automatische Übersetzung

Commercial Operations für die Produktion Kernrollen (Fortsetzung)

Rolle	Enthält Rollen
	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.anfordernde Person • sn_prm.external_Partner_Associate
sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent	<ul style="list-style-type: none"> • sn_dealer_mgmt.dealer_viewer • sn_prm.external_Partner_Associate • sn_sls_prm_clm_mgt.Bulk_Upload_Creator • sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Viewer • sn_sls_prm_clm_mgt.Sales_Promotion_claim_Creator • sn_customerservice.customer_case_manager
sn_rcl_claim_mgmt.Recall_Manager	<ul style="list-style-type: none"> • sn_rcl_claim_mgmt.campaign.creator • sn_mfg_cmn.Navigation_menu
sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Manager	<ul style="list-style-type: none"> • sn_Sales_prm_mgmt.Sales_Promotion_Creator • sn_sls_prm_clm_mgt.Sales_Promotion_claim_Viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user • sn_mfg_cmn.Navigation_menu
sn_dealer_mgmt.dealer_operations_admin	<ul style="list-style-type: none"> • sn_prm.external_Partner_Manager • sn_sls_prm_clm_mgt.Bulk_Upload_admin • sn_dealer_mgmt.dealer_sales_agent • sn_dealer_mgmt.dealer_service_advisor
sn_rcl_claim_mgmt.Recall_Phase_owner	<ul style="list-style-type: none"> • sn_mfg_cmn.Navigation_menu • sn_rcl_claim_mgmt.campaign_phase.writer

Automatische Übersetzung

Zugehörige Informationen

[Commercial Operations für die Produktion erkunden](#)

Datenmodell von Commercial Operations für die Produktion

Erfahren Sie mehr über Commercial Operations für die Produktion Anwendung sowie ihre Berechtigungen und Integrationen durch Anzeigen des Datenmodell- und Integrationsarchitekturdiagramms. Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen und Rollen innerhalb der Anwendung. Sie bieten ein Gesamtbild davon, wie Commercial Operations für die Produktion Anwendung wird ausgeführt.

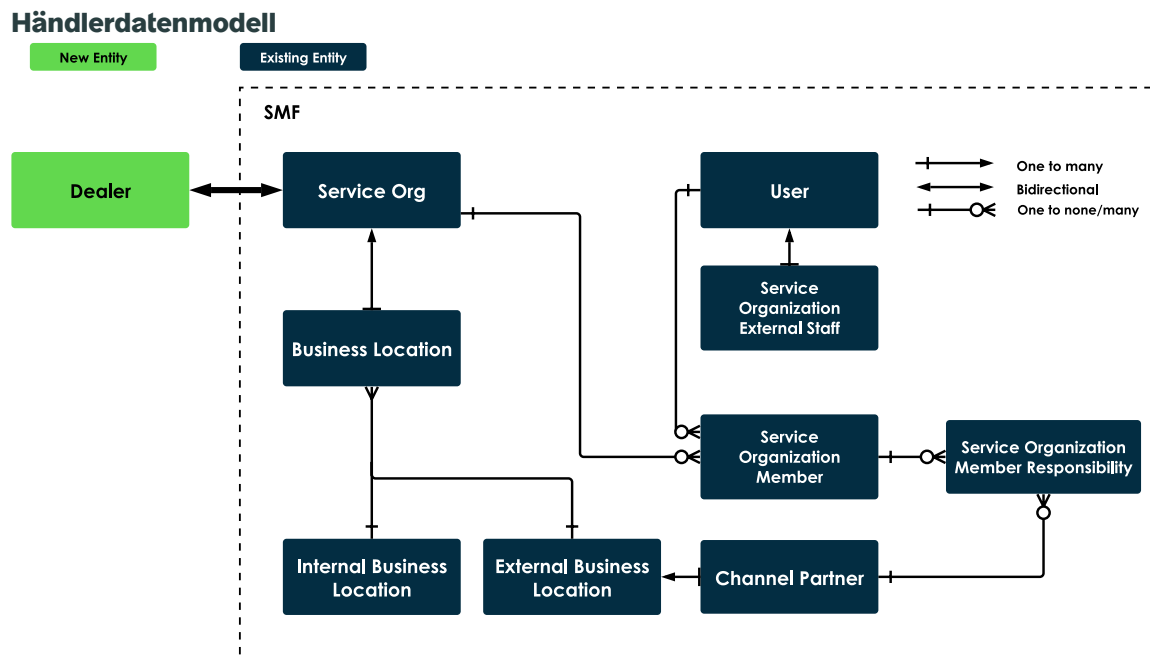
Händlerdatenmodell

Das Händler-Framework hilft Ihnen, die täglichen Geschäftsaktivitäten zu verwalten und den Echtzeitdateneinblick zu überwachen.

Das Händlerportal bietet Ihnen eine Vielzahl von Vorteilen, z. B. Schadenmanagement, Förderung der Zusammenarbeit zwischen OEM und Händlern, Service und Support.

Die Commercial Operations für die Produktion über das Händlerportal kann der Händler-Vertriebsmitarbeiter eine Anforderung für die Erstattung des Anspruchs für Nachverkaufsrabatte stellen.

Das folgende Diagramm zeigt die Entitäten und ihre Beziehungen innerhalb der Händleranwendung.



Händler tabellen

In diesem Abschnitt werden die Händler tabellen in erläutert Commercial Operations für die Produktion.

Händler-Plugin

Die Händlerfunktion [sn_Dealer_mgmt] fügt die vorhandenen Tabellen hinzu oder ändert sie:

- Serviceorganisation [sn_Customer_Service_Organization]
- Geschäftsstandort [sn_csm_Business_location]
- Interner Geschäftsstandort [sn_csm_Business_location_internal]
- Externer Geschäftsstandort [sn_cms_Business_location_external]
- Mitglied der Serviceorganisation [sn_cms_Service_Organization_member]
- Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation [sn_cms_svc_org_member_Responsibility]
- Kanalpartner [sn_prm_Channel_Partner]
- Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation [sn_csm_Service_Organization_external_staff]
- Benutzer [sys_user]

Das Händler-Plugin fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellennamen für das Händler-Plugin

Tabelle	Beschreibung
<p>Händler</p> <p>[sn_Dealer_mgmt_Dealer]</p>	<p>Speichert die Datensätze des Händlerbetriebs.</p>
<p>Serviceorganisation</p> <p>[sn_customer_service_organization]</p>	<p>Speichert Datensätze für Serviceorganisationen, einschließlich Geschäftsstandorte und interne Geschäftsstandorte.</p> <p>Eine Serviceorganisation stellt das Basis-Framework bereit, das die Wertschöpfungskette des Kunden unterstützt. Die Kette umfasst die interne und externe Serviceorganisation.</p> <p>Zum Beispiel Automobilhersteller mit mehreren Händlern.</p>
<p>Geschäftsstandort</p> <p>[sn_csm_business_location]</p>	<p>Speichert Geschäftsstandortdatensätze. Ein Geschäftsstandort ist eine Art Serviceorganisation.</p>
<p>Geschäftsstandort</p> <p>[sn_csm_business_location_internal]</p>	<p>Speichert die internen Geschäftsstandortdatensätze, die an der Bereitstellung von Waren und Services beteiligt sind. Zum Beispiel Filialen und Zweigstellen.</p>
<p>Externer Geschäftsstandort</p> <p>[sn_csm_business_location_external]</p>	<p>Speichert die externen Geschäftsstandortdatensätze, die an der Bereitstellung von Waren und Services beteiligt sind. Zum Beispiel Franchises und Händlerbetriebe.</p>
<p>Vertriebspartner</p> <p>[sn_prm_Channel_Partner]</p>	<p>Speichert die Informationen zum Channel-Partner, z. B. Name, Kontaktdetails.</p>
<p>Anwender</p> <p>[sys_user]</p>	<p>Speichert die Anwenderdatensätze, z. B. Anwender-ID und Passwort.</p>
<p>Mitglied der Serviceorganisation</p> <p>[sn_csm_service_organization_member]</p>	<p>Speichert Datensätze der Beziehung zwischen dem Mitglied und der Serviceorganisation.</p>
<p>Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation</p> <p>[sn_csm_service_organization_external_staff]</p>	<p>Speichert Datensätze für Benutzer, die externen Serviceorganisationen angehören.</p>
<p>Verantwortung der Mitglieder der Serviceorganisation</p> <p>[sn_csm_svc_org_member_responsibility]</p>	<p>Konfigurieren Sie die Verantwortlichkeiten der Mitarbeiter, die in Serviceorganisationen oder ihren erweiterten Entitäten arbeiten.</p>

Weitere Informationen zur Service Model Foundation finden Sie unter [Kundenservice-Management konfigurieren](#) .

Datenmodell der Vertriebsförderungskampagne

Eine Verkaufsförderung ist eine Marketingstrategie zur Implementierung neuer Ideen, um den Umsatz zu steigern, das Markenbewusstsein zu erhöhen und den Kunden Rabatte zu gewähren.

Einführung in die Ansprüche der Vertriebs-Promotionskampagne

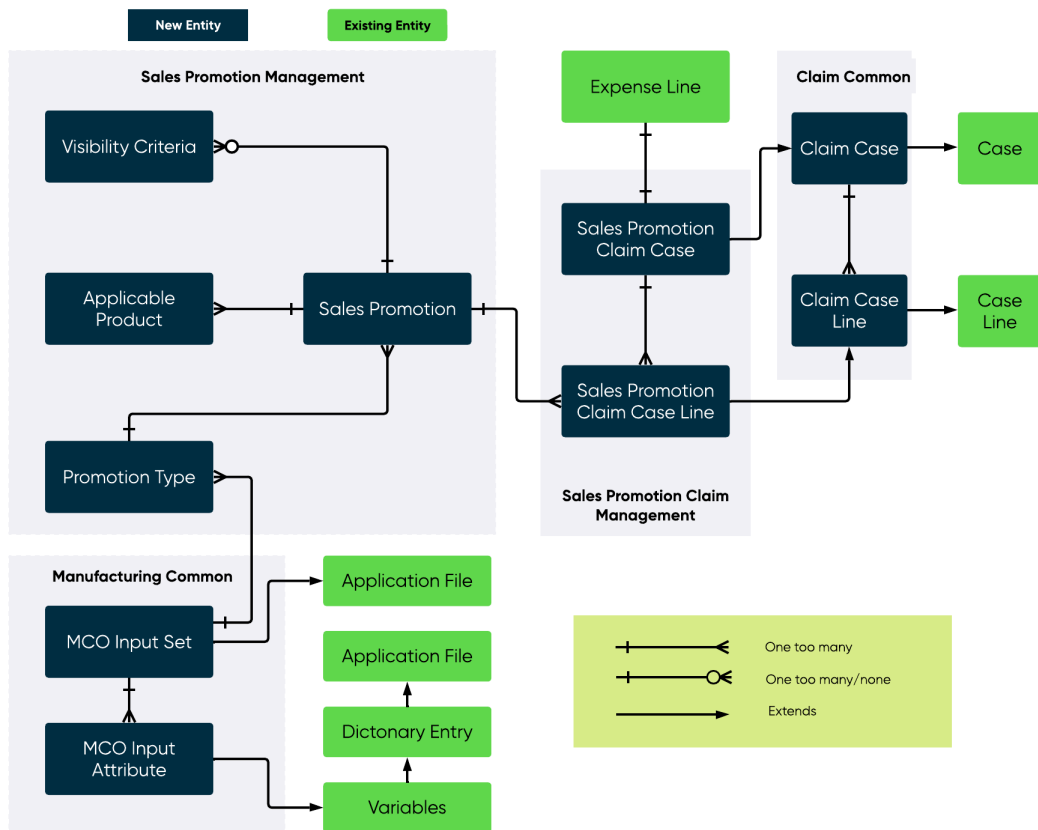
Hersteller oder Originalgerätehersteller (OEMs) kündigen die Rabatte oder Angebote für Verkaufsförderungsaktionen an die Händler an. Diese Promotions gelten für eine Reihe von Kunden oder alle Kunden basierend auf den OEM-Marketingstrategien. Die Händlermitarbeiter können die Beförderungsansprüche an OEMs für die Erstattung der während des Vertriebsprozesses bereitgestellten Rabatte oder Angebote erheben. Mit der Vertriebsförderungsfunktion kann der Händler die Ansprüche nach dem Verkauf erheben, die je nach Anspruchsfall vom OEM genehmigt oder abgelehnt werden können.

Die Vertriebsförderung besteht aus drei Hauptteilen:

- Erstellung der Verkaufsförderung durch den OEM
- Erstellung des Anspruchs für die Beförderung durch den Händler
- Überprüfung und Erstattung des Anspruchs durch den OEM

Das folgende Diagramm zeigt die Entitäten und ihre Beziehungen innerhalb der Anwendung „Anspruch auf Vertriebsförderungskampagne“.

Datenmodell der Vertriebsförderungskampagne



Massenimport des Vertriebsförderungsanspruchs

Die Verkaufsförderung unterstützt die Massenimport-Funktionalität, bei der Händler-Vertriebsmitarbeiter eine Tabelle mit mehreren Ansprüchen zur Überprüfung und Genehmigung importieren können. Um den Massenimport zu aktivieren, müssen Sie ihn auf anpassen Kundenservice-Management (CSM) Oder Serviceportal Für Geschäftsstandort (BLSP)-Portale.

Um mehr über zu erfahren Serviceportal Für Geschäftsstandort , Siehe „[Business Location Service Portal](#)“ verwenden [↗](#) .

Tabellen für Schadensfälle der Vertriebs-Promotion-Kampagne

In diesem Abschnitt werden die Anspruchstabellen der Vertriebsförderungskampagne in erläutert Commercial Operations für die Produktion.

Plugin „Vertriebsförderung“

Die Vertriebsförderungsfunktion fügt die vorhandenen Tabellen hinzu oder ändert sie:

- Kostenposition [fm_expense_line]
- Fall [sn_customerservice_case]
- Fallposition [sn_Case_line]

Das Plugin „Vertriebsförderung“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellennamen für das Plugin „Vertriebsförderung“

Bezeichnung	Beschreibung
Verkaufsförderung [sn_Sales_prm_mgmt_Sales_Promotion]	Speichert die Details zur Vertriebsförderung, einschließlich des Namens der Promotion, des Start- und Enddatums der Promotion, des Anreiztyps und des Anreizprozentsatzes. Die Prüflistenvorlage enthält die Details der während des Genehmigungsprozesses erforderlichen Dokumente.
Verkaufsförderungstyp [sn_Sales_prm_mgmt_Promotion_type]	Speichert die Details zum Heraufstufungstyp. Mögliche Typen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Handelsförderung • Beförderung von Senioren • Veteranenhochstufung an.
MCO-Eingabesatz [sn_mfg_cmn_mco_input_Set]	Speichert die Gruppierungsinformationen für Eingabeattribute.
MCO-Eingabeattribut [sn_mfg_cmn_mco_input_attributes]	Speichert die Attribute oder Eingabevariablen für eine Eingabegruppe.
Anwendbares Produkt [sn_Sales_prm_mgmt_applicable_Product]	Speichert die Produktdetails, die für die Ziel-Verkaufsförderungskampagne gelten. Er kann auf der Ebene des spezifischen Modells (Hersteller) oder Assets (Los- oder Seriennummer) basieren.

Tabellennamen für das Plugin „Vertriebsförderung“ (Fortsetzung)

Bezeichnung	Beschreibung
Anspruchsfall [sn_claim_cmn_Case]	Speichert die vom Händler für den Hersteller bereitgestellte Eingabe, wenn die Schadenfallanforderung ausgelöst wird. Diese Informationen werden aus der Eingabetabelle „Heraufstufung“ abgerufen.
Sichtbarkeitskriterium [sn_Sales_prm_mgmt_Visibility_Criteria]	Speichert und zeigt den Händlernamen an, für den die Zielverkaufsförderung gilt.
Verkaufsförderungs-Anspruchsfall [sn_sls_prm_clm_mgt_Case]	Speichert Informationen zum Status des Anspruchsfalls und der Anspruchsfallposition. Beispiel: Wenn sich der Anspruchsfall im status Entwurf, übermittelt, Überprüfung oder genehmigt befindet.
Zeile von Verkaufsförderungs-Anspruchsfall [sn_sls_prm_clm_mgt_Case_line]	Speichert die Informationen zum Anspruch, z. B. das Anspruchsdatum, der beanspruchte Betrag, der Status des Anspruchs und das Asset.
Kostenzeile [fm_expense_line]	Füllt die Kurzbeschreibung der Expense Lines automatisch mit der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags aus, wenn Expense Lines manuell aus Arbeitsaufträgen erstellt werden.
Zeile des Anspruchsfalls [sn_claim_cmn_Case_line]	Speichert die Details der Elemente, die sich auf einen Anspruchs-Header beziehen.
Fall [sn_customerservice_case]	Speichert die vom Händler erstellten und übermittelten Falldatensätze.
Fallposition [sn_Case_line]	Speichert die Fallpositionen-Datensätze.

Weitere Informationen zum Fall und zur Fallposition finden Sie unter [Fallpositionen und Workflows](#) .

Datenmodell für Reparaturansprüche

Das Framework für Reparaturansprüche ermöglicht es dem Händler, einen Erstattungsanspruch für die Reparatur von Geräten oder Produkten zu stellen, die unter den Garantievertrag fallen.

Wenn ein Kunde sich mit einem Geräte- oder Produktproblem an den Händler wendet, diagnostiziert der Händler das Problem und behebt es. Der Händler kann den Anspruch basierend auf den folgenden Szenarien an die Hersteller zur Erstattung einreichen.

- Reparaturanspruch, abgedeckt durch W Anordnung
- Rückruf Der defekten Produkte oder Teile

i Hinweis: Der gute Wille und Serviceverträge können basierend auf den Kundenanforderungen angepasst werden.

Das Reparaturportal erleichtert es dem Händler, die Reparaturanträge an die Hersteller oder OEM-Mitarbeiter zu übermitteln. Die OEM-Mitarbeiter können den Anspruchsfall genehmigen, ablehnen, teilweise genehmigen oder zurücksenden.

Das folgende Diagramm zeigt die Entitäten und ihre Beziehungen innerhalb der Anwendung „Reparaturanträge“.

Datenmodell für Reparaturantrag

Reparaturantragsstabellen

In diesem Abschnitt werden die Reparaturantragsstabellen in erläutert Commercial Operations für die Produktion.

Plugin „Reparaturantrag“

Die Funktion „Reparaturantrag“ fügt die vorhandenen Tabellen hinzu oder ändert sie:

- Kostenposition [fm_expense_line]
- Fall [sn_customerservice_case]
- Fallposition [sn_Case_line]

Das Plugin „Reparaturantrag“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellennamen für das Plugin „Reparaturantrag“

Bezeichnung	Beschreibung
Reparaturantragsfall [sn_Repair_claim_mgmt_Case]	Speichert die Details der Anforderung für den Reparaturantrag, die zur Erstattung übermittelt wurde.
Reparaturantragsfallposition [sn_Repair_claim_mgmt_Case_line]	Speichert die Details der Reparaturantrag-Auftragsebene der Kunden.
Gebühr Für Reparaturfallposition [sn_Repair_claim_mgmt_Case_line_Charge]	Speichert die spezifische Position, die die detaillierten Kosten für die Reparatur enthält.
Kostenzeile [fm_expense_line]	Speichert die Ausgabeninformationen für die genehmigten oder teilweise genehmigten Antragsaufträge.

Tabellennamen für das Plugin „Reparaturanspruch“ (Fortsetzung)

Bezeichnung	Beschreibung
Anspruchsfall [sn_claim_cmn_Case]	Speichert die vom Händler für den Hersteller bereitgestellte Eingabe, wenn die Schadenfallanforderung ausgelöst wird. Diese Informationen werden aus der Eingabetabelle „Heraufstufung“ abgerufen.
Zeile des Anspruchsfalls [sn_claim_cmn_Case_line]	Speichert die Details auf Positionsebene für den Anspruch
Fallposition [sn_Case_line]	Speichert die Fallpositionsdatensätze, die für übergeordnete Fälle erstellt werden.
Gebühr für die Position im Anspruchsfall [sn_claim_cmn_Case_Line_Charge]	Speichert die Gebühren, die für jeden Reparaturauftrag angefallen sind.

Weitere Informationen zum Fall und zur Fallposition finden Sie unter [Fallpositionen und Workflows](#) .

Datenmodell der Rückrufkampagne

Mit dem Rückrufkampagnen-Framework können Sie die Anforderung eines Erstattungsanspruchs vom OEM für die zurückgerufenen Produkte initiieren.

Ein Rückruf ist eine Maßnahme, die die Hersteller ergreifen, wenn sie ein Sicherheitsproblem oder einen Fehler am Produkt identifizieren. Der Rückrufprozess, der von den Herstellern oder OEM gestartet wird, umfasst die folgenden Aufgaben:

- Identifizieren Sie ein Problem
- Entwickeln Sie eine Korrektur
- Rückrufplanung und -Vorbereitung (Phasen-Rollout)
- Rückruffausführung
- Rückrufanspruch (Erstattung für die Händler)

i Hinweis: Nur Rückrufplanung und -Vorbereitung sowie Rückrufanspruch werden unterstützt.

Ein Rückruf wird initiiert, wenn sich ein bestimmter Fehler auf eine erhebliche Anzahl von Produkten auswirkt. Das folgende Diagramm zeigt die Entitäten und ihre Beziehungen innerhalb der Anwendung „Rückrufansprüche“.

Datenmodell des Rückrufanspruchs

Rückrufkampagnetabellen

In diesem Abschnitt werden die Tabellen der Rückrufkampagne in erläutert Commercial Operations für die Produktion.

Plugin „Anspruch zurückrufen“

Die Funktion „Anspruch zurückrufen“ fügt die vorhandenen Tabellen hinzu oder ändert sie:

- Planungselement [sn_align_Core_Planning_item]
- Aufgabe
- Kriterien für Serviceorganisation

Das Plugin „Rückruf-Anspruch“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellennamen für das Plugin „Rückrufanspruch“

Rückrufkampagne [sn_rcl_claim_mgmt_rcp]	Dies ist die übergeordnete Tabelle und speichert die Informationen der Rückrufkampagneninitiative.
Kampagnenaufgabe Zurückrufen [sn_rcl_claim_mgmt_campaign_Task]	Speichert die Aufgabeninformationen, die erfüllt werden müssen, um den Prozess „Rückrufkampagne“ abzuschließen.
Rückrufkampagnenphase [sn_rcl_claim_mgmt_rcp_Phase]	Speichert die Informationen im Zusammenhang mit dem Start der Rückrufkampagne.
Betroffene Fertigwaren [sn_rcl_claim_mgmt_finished_good]	Speichert die Asset-Informationen für alle Assets, die von einer Rückrufkampagne betroffen sind.
Korrekturmaßnahme [sn_rcl_claim_mgmt_CA]	Speichert die Korrekturverfahren zur Lösung der Probleme, die als Teil des Datensatzes der Rückrufkampagne erwähnt werden.
Kampagnenphasenaufgabe Zurückrufen [sn_rcl_claim_mgmt_Phase_Task]	Speichert die Aufgaben im Zusammenhang mit einer Rückrufkampagnenphase.
Korrekturmaßnahme – Arbeitskosten [sn_rcl_claim_mgmt_ca_Labor_Charges]	Speichert die Details verschiedener Gebührentypen, um die Korrekturverfahren durchzuführen.
Planungselement [sn_align_core_planning_item]	Speichert die neuen Elementdetails.

Automatische Übersetzung







Formular „Installationsbasiertes Element“

Ein Installationsbasiselement bezieht sich auf ein Anwendungsservice-Konfigurationselement. Jedes Installationsbasiselement verweist auf den Konfigurationselement-Datensatz für den Kunden. Wenn Probleme mit einem Konfigurationselement auftreten, können Kundenservice-Mitarbeiter nachverfolgen, welche Installationsbasiselemente der Fall betrifft.

Formular „Installationsbasiselement“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID für das Installationsbasiselement. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, Sie können es jedoch ändern.

Formular „Installationsbasiselement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Name	Name des Installationsbasiselements.
Konfigurationselement	<p>Konfigurationselement, das dem Installationsbasiselement zugeordnet ist.</p> <p>Die Rolle „sn_customerservice_Manager“ muss auch über die Rolle „App_Service_user“ verfügen, um die Installationsbasiselemente für die Klasse des Anwendungsservice-Konfigurationselements zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsservices  .</p> <p>Servicemodelle haben eine Modellkategorie namens Anwendungsservice, die ein Servicemodell mit der CI-Klasse des Anwendungsservice verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Modelle  Und Modellkategorien  .</p>
Verbraucher	<p>Verbraucher, der dem Installationsbasiselement zugeordnet ist.</p> <p> Hinweis: Das Feld Account ist ausgeblendet, wenn Verbraucher Feld wird zuerst eingegeben.</p>
Eigentum von	Geschäftsmanager des Installationsbasiselements. Wenn der Business Manager in das Konfigurationselement eingegeben wird, wird dieses Feld automatisch mit den Informationen aus dem Konfigurationselement ausgefüllt.
Support durch	Wenn das CI diese Informationen enthält, wird dieses Feld automatisch mit den Informationen aus dem Konfigurationselement ausgefüllt.
Produkt	<p>Produktmodell, das einer Installationsbasis zugeordnet ist und verwendet wird, um die Services zu identifizieren, die einem Produktmodell zugeordnet sind.</p> <p> Hinweis: Ein Produktmodell muss eine einzelne Spezifikation haben. Die Spezifikation, die dem Produktmodell zugeordnet ist, wird nur im Installationsbasisformular angezeigt.</p>
Standort	Standort, der dem Produkt zugeordnet ist.
Status	Option, die bestimmt, ob das Produkt ursprünglich oder ein Ersatz ist.
Lebenszyklusphase	CSDM-Lebensdauer Zyklusphase eines Installationsbasiselements.
Status der Lebenszyklusphase	CSDM-Lebenszyklusphasenstatus eines Installationsbasiselements.
Aktiv	<p>Option, die angibt, ob die Installationsbasis aktiv oder inaktiv ist. Wenn der Status aktiv ist, können zugehörige Fälle für ein Produkt erstellt werden.</p> <p> Hinweis: Eine Synchronisierung zwischen dem aktiven Status, dem Installationsdatum und dem Deinstallationsdatum ist vorhanden. Im Installationsbasisformular, wenn Status Ist In Gebrauch , Bedeutet dies, dass Aktiv Option ist ausgewählt. Wenn Aktiv Die Option bleibt dann deaktiviert Status Ist auf festgelegt Inaktiv .</p>
Installationsdatum	Datum, an dem die Installationsbasis aktiv wird.
Deinstallationsdatum	Datum, an dem die Installationsbasis inaktiv wird.

Formular „Installationsbasiselement“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Asset	Asset, das einer Installationsbasis zugeordnet ist.
Spezifikation	<p>Spezifikation, die einem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Option, die bei der Erfüllung von Aufträgen zum Erstellen eines Installationsbasiselements und seiner Hierarchie hilft.</p> <p>Hinweis: Die Spezifikation Das Feld wird nur für CSM-Mitarbeiter, Manager und Persona der Beitragenden angezeigt.</p>

Zugehörige Informationen

[Installationsbasiselemente erstellen](#)

Formular „interner Geschäftsstandort“

Formular „Interner Geschäftsstandort“ (IBL), um Informationen zu einem internen Geschäftsstandort zu speichern. Diese Informationen umfassen die diesem Standort zugewiesenen Mitarbeiter, Fälle, verkaufte Produkte und Installationsbasiselemente, die für Kunden erstellt wurden.

Formular „interner Geschäftsstandort“

Feld	Definition
Anzahl	Automatisch generierte Nummer des internen Geschäftsstandorts. Standardmäßig beginnen die Standortnummern mit dem Präfix IBL.
Name	Name des internen Geschäftsstandorts.
Typ	<p>Typ der Organisation. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsstandort: Physischer Standort eines Unternehmens, in dem ein Unternehmen tätig ist • Geschäftsgruppe: Eine Organisation, die auch aus einer Sammlung von über- und untergeordneten Unternehmen bestehen kann, die als einzelne Entität arbeiten.
Geschäftsfunktion	<p>Typ der an einem Geschäftsstandort angebotenen Funktionen. Wählen Sie die folgende Geschäftsfunktion aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service: Wählen Sie diesen Typ aus, wenn ein Geschäftsstandort servicebezogene Funktionen bereitstellt, z. B. Bereitstellung von Support oder Lösung von Fällen für Accounts, Verbraucher oder andere Geschäftsstandorte. • Vertrieb: Wählen Sie diesen Typ aus, wenn ein Geschäftsstandort vertriebsbezogene Aktivitäten bereitstellt, z. B. Erstellen oder Verwalten von Bestellungen, Generieren von Angeboten, Bearbeiten von Verkaufschancen oder Leads, Verwalten von Preisen, Angeboten von Produktempfehlungen oder Unterstützung des Account-basierten Verkaufs für Accounts, Verbraucher oder andere Geschäftsstandorte.

Formular „interner Geschäftsstandort“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
	<ul style="list-style-type: none"> • Service und Vertrieb: Wählen Sie sowohl Service als auch Vertrieb aus, wenn der Geschäftsstandort sowohl servicebezogene als auch vertriebsbezogene Aktivitäten anbietet. <p>i Hinweis: Sie können Aufträge und Fälle erstellen und verwalten, indem Sie beide Arten von Geschäftsfunktionen auswählen.</p>
Manager	<p>Manager des internen Geschäftsstandorts.</p> <p>i Hinweis: Nur interne Anwender können als Manager für die internen Geschäftsstandorte hinzugefügt werden.</p>
Übergeordneter interner Geschäftsstandort	Übergeordnetes Element des Geschäftsstandorts. Verwenden Sie dieses Feld zum Erstellen einer Hierarchie zwischen übergeordneten und untergeordneten Standorten.
Straße	Straße und Hausnummer des internen Geschäftsstandorts.
Stadt	Stadt, in der sich der interne Geschäftsstandort befindet.
Bundesland/ Kanton	Bundesland oder Kanton, in dem sich der interne Geschäftsstandort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl oder Postleitzahl für den internen Geschäftsstandort.
Betreute Kunden	<p>Typ der Kunden, die an einem Geschäftsstandort bedient werden. Die betreuten Kunden können mit zwei Optionen definiert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Kunden : Ermöglicht es Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme für alle Kunden zu erstellen und zu lösen. • Kriterienbasiert : Ermöglicht Mitarbeitern der Serviceorganisation, Probleme nur für Kunden zu erstellen und zu lösen, die der Serviceorganisation zugeordnet sind, und zwar anhand bestimmter Kriterien.
Website	Webadresse für den internen Geschäftsstandort.
E-Mail	E-Mail-ID, die vom internen Geschäftsstandort verwendet wird.
Telefon	Telefonnummer für den internen Geschäftsstandort.
Eröffnungsdatum	Datum, an dem der Geschäftsstandort betriebsbereit und für Kunden verfügbar wird.
Abschlussdatum	<p>Datum, an dem der Geschäftsstandort nicht betriebsbereit und für Kunden nicht verfügbar ist.</p> <p>i Hinweis: Das Abschlussdatum darf nicht vor dem Eröffnungsdatum liegen.</p>
Status	Aktueller Status des Geschäftsstandorts, ob „in Bearbeitung“, „betriebsbereit“, „nicht betriebsbereit“ oder „Geschlossen“.
Beschreibung	Beschreibung des Geschäftsstandorts.

MCO-Eingabeattribute

Formular „MCO-Eingabeattribute“.

Formular „MCO-Eingabeattribute“

Feld	Definition
Bezeichnung	Bezeichnung, die für die Eingabefelder für einen Heraufstufungsfragebogen verwendet wird.
Spaltenname	Feldname der Spalte.
Typ	Typ des Attributs. Weitere Informationen zu den Typen finden Sie unter ServiceNow AI Platform® Feldverwaltung .
Modell	Modell des Produkts.
Max. Länge	Logischer Grenzwert für die Größe von Zeichenfolgenfeldern. Die Länge bestimmt, wie das System die Zeichenfolgenfelder in der Anwenderoberfläche anzeigt und wie sie physischen Datenbankdatentypen zugeordnet werden.
Standardwert	Standardwert des Felds für jeden neuen Datensatz.
Reihenfolge	Anzahl der Aufträge. Dieses Feld definiert die Reihenfolge, in der die Eingabefelder in der Anwenderoberfläche angezeigt werden.
Referenz	Referenzfeld, das einen Verweis auf ein Feld in einer anderen Tabelle speichert.
Auswahl	Option, mit der Anwender eine Werteliste anzeigen können.
Anwendung	Name der Anwendung.
Aktiv	Option zum Festlegen des Attributs als aktiv.
Schreibgeschützt	Option zum Festlegen, ob Sie den Feldwert in der Anwenderoberfläche ändern können.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob dieses Feld einen Wert zum Speichern eines Datensatzes enthalten muss.
Bildschirm	Option, um anzugeben, dass dieses Feld der Anzeigewert für Referenzfelder ist
Textverzeichnis	Option zum Bestimmen, ob Suchvorgänge den Text in einer Tabelle indizieren.
Audit	Option zum Aktivieren des Audits für eine Tabelle.

Formular „meine Beförderungen“

Mit dem Formular „meine Promotions“ können Hersteller Details zur Werbekampagne und zu Anreizen eingeben.

Formular „meine Beförderungen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer, die für jeden neuen Datensatz angezeigt wird.
Name	Name der Verkaufsförderung.
Startdatum	Effektives Startdatum der Kampagne. Es darf nicht vor dem aktuellen Datum liegen.
Enddatum	Effektives Enddatum der Kampagne. Es darf nicht vor dem Startdatum liegen.
Besitzer	Besitzer, der für diese Verkaufsförderung verantwortlich ist.
Status	Aktueller Status der Heraufstufung. Dieses Feld wird automatisch auf „in Entwurf“ festgelegt.
Verkaufsförderungstyp	Heraufstufungstyp. Wählen Sie eine Option aus der Liste aus. Informationen zum Erstellen des Heraufstufungstyps finden Sie unter Erstellen Sie den Heraufstufungstyp .
Prüflistenvorlage	Vordefinierte Prüflistenvorlage. Wählen Sie eine Option aus der Liste aus. Informationen zum Erstellen einer Prüflistenvorlage finden Sie unter Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage .
Beschreibung	Kurzbeschreibung für die Verkaufsförderung.
Anwendbarer Rabatt	
Anreiztyp	Anreiztyp. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • amount • percentage
Min. Anreiz	Niedrigstmöglicher Anreiz für die Kampagne. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Betrag Ist aus ausgewählt Anreiztyp .
Max. Anreiz	Höchstmöglichster Anreiz für die Kampagne. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Betrag Ist aus ausgewählt Anreiztyp .
Min. Prozentsatz	Niedrigster Rabattprozentsatz, der für die Kampagne gilt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Prozentsatz Ist aus ausgewählt Anreiztyp .
Max. Prozentsatz	Höchster Rabattprozentsatz, der für die Kampagne gilt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Prozentsatz Ist aus ausgewählt Anreiztyp .

Zugehörige Informationen

[Meine Verkaufsförderungen](#)

Formular „alle Heraufstufungen“

Mit dem Formular „alle Promotions“ können Hersteller Details zur Promotionkampagne und zu Anreizen eingeben.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer, die für jeden neuen Datensatz angezeigt wird.
Name	Name der Verkaufsförderung.
Startdatum	Effektives Startdatum der Kampagne. Es darf nicht vor dem aktuellen Datum liegen.
Enddatum	Effektives Enddatum der Kampagne. Es darf nicht vor dem Startdatum liegen.
Besitzer	Verantwortlicher, der für diese Verkaufsförderung aus der Liste verantwortlich ist.
Status	Aktueller Status der Heraufstufung. Dieses Feld wird automatisch auf „in Entwurf“ festgelegt.
Verkaufsförderungstyp	Heraufstufungstyp. Wählen Sie eine Option aus der Liste aus. Informationen zum Erstellen des Heraufstufungstyps finden Sie unter Erstellen Sie den Heraufstufungstyp .
Prüflistenvorlage	Vordefinierte Prüflistenvorlage. Wählen Sie eine Option aus der Liste aus. So erstellen Sie eine Prüflistenvorlage: Erstellen Sie eine Prüflistenvorlage
Beschreibung	Kurzbeschreibung für die Verkaufsförderung.
Anwendbarer Rabatt	
Anreiztyp	Anreiztyp. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • amount • percentage
Min. Anreiz	Niedrigstmöglicher Anreiz für die Kampagne. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Betrag Ist aus ausgewählt Anreiztyp .
Max. Anreiz	Höchst möglicher Anreiz für die Kampagne. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Betrag Ist aus ausgewählt Anreiztyp .

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
Min. Prozentsatz	Niedrigster Rabattprozentsatz, der für die Kampagne gilt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Prozentsatz Ist aus ausgewählt Anreiztyp .
Max. Prozentsatz	Höchster Rabattprozentsatz, der für die Kampagne gilt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Prozentsatz Ist aus ausgewählt Anreiztyp .

Zugehörige Informationen

[Zeigen Sie alle Promotions an](#)

Formular „Anspruchsdetails“

Im Formular „Anspruchsdetails“ kann der Händler die Anspruchsdetails für eingeben Die Reparaturarbeiten durchgeführt.

Felder	Beschreibung
Asset	Asset oder Produkt, für das die Reparaturaktion ausgeführt wird.
Angefordert von	Anwender, der die Anforderung für den Reparaturanspruch stellt.
Verbraucher	Kundeninformationen, die basierend auf der Installationsbasis automatisch ausgefüllt werden.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Reparaturanspruchs.
Händler	Händler, der die Anforderung eines Reparaturanspruchs stellt.
Meldungsdatum	Datum, an dem der Anspruch erhoben wird.
Arbeitsauftrag	Arbeitsauftragsnummer des Anspruchs, die ein s ist Bewertungswert.

Zugehörige Informationen

[Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management](#)

[Reichen Sie einen Reparaturanspruch für die Garantie ein](#)

[Reichen Sie einen Reparaturanspruch zum Rückruf ein](#)

Formular „Reparaturanspruch“

Über das Formular „Reparaturanspruch“ können Sie Details zum Garantie- und Rückrufanspruch eingeben.

Felder	Beschreibung
Garantie	<p>i Hinweis: Felder im Abschnitt „Garantie“ werden angezeigt, wenn Sie den Optionstyp Garantieanspruch unter Aufgaben „Anspruch hinzufügen“ auswählen.</p>

Felder	Beschreibung
Beiläufiger Teil	Teilenummer des Produkts, das repariert wird.
Reparaturaktion	Reparaturaktionstyp. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Reparieren • Austausch • Software-Update
Problembeschreibung	Name des Produkts, das das Problem aufweist.
Reparaturdetails	Kurzbeschreibung der Reparaturdetails.
Zurückrufen	
<p>i Hinweis: Felder im Abschnitt „Rückruf“ werden angezeigt, wenn Sie die Option „Anspruch zurückrufen“ auswählen.</p>	
Rückrufkampagne	Rückrufkampagne.
Korrekturmaßnahme	Korrekturmaßnahme, die zur Lösung des Problems ergriffen wird.
Beiläufiger Teil	Teilenummer. Dieses Feld wird automatisch aus der ausgewählten Korrekturmaßnahme ausgefüllt.
Abhilfetyt	Korrekturverfahren zur Lösung der Probleme, die als Teil des Rückrufkampagnen-Datensatzes erwähnt werden. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Reparaturdetails	Kurzbeschreibung der Reparaturdetails. Dieses Feld wird automatisch aus den Details ausgefüllt, die für die Korrekturmaßnahme verfügbar sind, kann jedoch vom Service Desk-Mitarbeiter geändert werden.
Teile	
Teilenummer	Teilenummer, die repariert, ersetzt oder aktualisiert wurde.
Gelegentlicher Teileaustausch	Der gelegentliche Teileaustausch ist nur aktiviert, wenn Sie die Reparaturaktion als Ersatz auswählen oder wenn der Abhilfetyt den Ersatz für den Rückrufanspruch enthält.
Menge	Menge der Assets, die repariert werden. Die Maßeinheit umfasst: <ul style="list-style-type: none"> • Fall • Paket • Karton • Kit • Alle • Gruppe • Kastendiagramm

Felder	Beschreibung
Basisbetrag	Basisbetrag des Teils. Es ist ohne Steuern.
Steuersatz	Steuersatz.
Geforderter Betrag	Beanspruchter Betrag. Dieser Betrag wird basierend auf dem Basisbetrag, der Menge und dem Steuersatz berechnet. Beispiel: $\text{Basisbetrag} * \text{Menge} + \text{Steuersatz}$.
Arbeit	
Arbeitscode	Arbeitscode.
Dauer	Zeit, die für die Reparatur oder den Austausch des Teils oder Produkts erforderlich ist. Die Maßeinheit umfasst: <ul style="list-style-type: none"> • Jahr • Stunden • Monat • Tage
Basisbetrag	Basisbetrag der ausgeführten Arbeit. Es ist ohne Steuern.
Steuersatz	Steuersatz.
Geforderter Betrag	Beanspruchter Betrag. Dieser Betrag wird basierend auf dem Basisbetrag, der Menge und dem Steuersatz berechnet. Beispiel: $\text{Basisbetrag} * \text{Menge} + \text{Steuersatz}$.
Externe Services	
Beschreibung	Details der externen Services, die für die Reparatur oder den Austausch des Teils benötigt werden.
Basisbetrag	Basisbetrag des beanspruchten externen Service. Es ist ohne Steuern.
Steuersatz	Der Steuersatz.
Geforderter Betrag	Beanspruchter Betrag. Dieser Betrag wird basierend auf dem Basisbetrag, der Menge und dem Steuersatz berechnet. Beispiel: $\text{Basisbetrag} * \text{Menge} + \text{Steuersatz}$.
Verschiedenes	
Verschiedenes	Details der verschiedenen Services.
Basisbetrag	Basisbetrag für sonstige Services.
Steuersatz	Steuersatz.

Felder	Beschreibung
Geforderter Betrag	Beanspruchter Betrag. Dieser Betrag wird basierend auf dem Basisbetrag, der Menge und dem Steuersatz berechnet. Beispiel: Basisbetrag * Menge + Steuersatz .
Betrag des Anspruchsauftrags	Gesamtbetrag, der für diesen Auftrag beansprucht wird. Sie enthält: <ul style="list-style-type: none"> • Beanspruchter Teilebetrag • Beanspruchter Arbeitsbetrag • Beanspruchter Betrag für externe Services • Sonstiger beanspruchter Betrag
Anhänge	Anhänge, die Ihre Ansprüche unterstützen.

Zugehörige Informationen

[Reichen Sie einen Reparaturanspruch für die Garantie ein](#)

[Reichen Sie einen Reparaturanspruch zum Rückruf ein](#)

Formular „Channel-Partner“

Verwenden Sie die Felder im Formular „Kanalpartner“, um Informationen zu Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer des Kanalpartners. i Hinweis: Standardmäßig beginnen Channel-Partnernummern mit dem Präfix CHPRTNR.
Name	Name des Kanalpartners.
Enterprise-Partnermanager	Manager aus dem Unternehmen, der dem Kanalpartner zugeordnet ist.
Externer Partnermanager	Manager des Kanalpartners, der die Aktivitäten von Partnermitgliedern überwacht.
Status	Status des Kanalpartners. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Angehalten • Beendet.
Übergeordneter Vertriebspartner	Übergeordnete Entität des Vertriebspartners.
Unternehmen	Unternehmen, das dem Kanalpartner zugeordnet ist.
Erstellt	Datum, an dem der Kanalpartner erstellt wird.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kanalpartners. Standardmäßig ist dieses Feld aktiv.
Beschreibung	Kurzbeschreibung
Umsatz nach Jahr	Jährlicher Umsatz des Channel-Partners.
Anzahl der Mitarbeiter	Anzahl der Mitarbeiter, die für den Kanalpartner arbeiten.
Branche	Branche, zu der der Vertriebspartner gehört.
Website	Details zur Channel-Partner-Website.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Channel-Partners.
Telefon	Telefonnummer des Kanalpartners.
Unternehmensadresse	Adresse des Channel-Partnerunternehmens.
Aktivität	Updates und Informationen zum Vertriebspartner.

Zugehörige Informationen

[Erstellen Sie einen Kanalpartner](#)

Formular für Massenupload der Vertriebsförderung

Formular zum Hochladen einer Massenverkaufsförderung.

Formular für Massenupload

Felder	Beschreibung
Nummer der Verkaufsförderung	Nummer der Verkaufsförderungskampagne.
Externe ID	ID der Verkaufsförderung im Drittsystem.
Kosten des verkauften Produkts	Preis des verkauften Produkts.
Angewendeter Prozentsatz der Verkaufsförderung	Prozentualer Rabatt, der für die Beförderung angewendet wird.
Währung	Währungstyp.
Wert der Verkaufsförderung	Rabatt für eine Promotion.
Seriennummer des verkauften Produkts	Seriennummer des verkauften Produkts.

Formular „Rückrufkampagne“

Mit dem Formular „Rückrufkampagne“ kann der OEM eine Rückrufkampagne erstellen.

Felder	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer der Rückrufkampagne. Dieses Feld wird automatisch generiert. Die Zahl beginnt mit RCP.
Kampagnenname	Name der Kampagne.
Geplantes Startdatum	Startdatum, ab dem die Rückrufkampagne gilt.

Felder	Beschreibung
Produktproblemnummer	Seriennummer des Produkts, für das die Rückrufkampagne erstellt wird.
Status	Produktstatus. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Produktnummer abgerufen.
Rückruftyp	<p>Problemtyp „Rückruf“. Die Optionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktfehler • Behördlich • Sicherheit • Technisches Servicebulletin • Antriebsrückruf stoppen • Außerhalb der Beratung parken • Verschiedenes
Priorität	<p>Priorität des Rückrufs. Die Optionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Kritisch • 2 – hoch • 3 – moderat • 4 – niedrig • 5 – Planung
Zuweisungsgruppe	Gruppe des Rückruf-Managers, der für die Bearbeitung der aktuellen Kampagne verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Rückruf-Manager aus der Zuweisungsgruppe, der für die Bearbeitung der aktuellen Kampagne verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Produktproblems.
Details zum Rückrufproblem	Detaillierte Probleme, für die das Produkt zurückgerufen wird.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise, falls vorhanden.

Zugehörige Informationen

[Meine Kampagnen](#)

[Alle Kampagnen](#)

Formular „Korrekturmaßnahme“

Mit dem Formular „Korrekturmaßnahmen“ kann der OEM das Asset-Problem beheben, indem er das Asset entweder eliminiert oder ersetzt.

Formular „Korrekturmaßnahme“

Felder	Beschreibung
Anzahl	Nummer der Korrekturmaßnahme, die automatisch generiert wird. Die Zahl beginnt mit CA.
Name	Name der Korrekturmaßnahme.
Betroffenes Teil	Details des betroffenen Teils. Dies ist der Teil, für den die Korrekturmaßnahme ausgeführt wird.
Status	Status der Aktion.
Rückrufkampagne	Details der Rückrufkampagne, die von abgerufen werden Formular „Rückrufkampagne“ .
Obligatorisch	Option zum Festlegen der Korrekturmaßnahme nach Bedarf.
Abhilfetyp	Der Abhilfetyp gibt die Korrekturmaßnahme für die Art der durchgeführten Korrektur an.
Anwendbarkeit des betroffenen Assets	Liste der betroffenen Assets.
Details	Kurze Details zu den Korrekturmaßnahmen.

Formular „Kampagnenaufgaben“

Mit dem Formular „Kampagnenaufgaben“ können Sie die Details der Rückrufkampagne hinzufügen.

Kampagnenaufgabenformular

Felder	Beschreibung
Anzahl	Kampagnenaufgabennummer, die automatisch generiert wird.
Zugewiesen an	Name der Person, der die Kampagnenaufgabe zugewiesen werden soll.
Rückrufkampagne	Details der Rückrufkampagne, die von abgerufen werden Formular „Rückrufkampagne“ .
Priorität	Prioritätsinformationen, die von abgerufen werden Formular „Rückrufkampagne“ .
Status	Status der Kampagnenaufgabe. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Ausstehend • Offen • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Unvollständig geschlossen • Als übersprungen geschlossen
Aktiv	Status „aktiv“ oder „inaktiv“ der Kampagnenaufgabe.

Kampagnenaufgabenformular (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Kampagnenaufgabe.
Beschreibung	Alle Informationen, die Sie für die nächsten Phasen aktualisieren möchten.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen, falls vorhanden.

Formular „Kampagnenphasen zurückrufen“

Mit dem Formular „Ansprüche zurückrufen“ können Sie Details zu den Phasen der Rückrufkampagne hinzufügen.

Felder	Beschreibung
Anzahl	Phasennummer der Rückrufkampagne, die automatisch generiert wird. Die Zahl beginnt mit RCPH.
Name	Phasenname der Rückrufkampagne.
Geplantes Startdatum	Geplantes Startdatum der Rückrufkampagne.
Geplantes Enddatum	Enddatum der Rückrufkampagne.
Rückrufkampagne	Name der Rückrufkampagne.
Status	Status der Rückrufkampagnenphase. Dieses Feld wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Zuweisungsgruppe des Phasenbesitzers, der für diese Phase verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die Phase der Rückrufkampagne zugewiesen werden soll.
Berechtigung des betroffenen Assets	Liste der betroffenen Assets.
Händlertransparenz	Kriterien der Serviceorganisation, für die diese Rückrufkampagnenphase sichtbar ist.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Phase der Rückrufkampagne.

Zugehörige Informationen

[Erstellen A Kampagnenphase](#)

[Erstellen Meine Kampagnenphasen](#)

Phasenaufgabenformular

Mit dem Phasenaufgabenformular können Sie die Details der Rückrufphase hinzufügen.

Phasenaufgabenformular

Felder	Beschreibung
Anzahl	Nummer der Aufgabe der Rückrufkampagnenphase. Dieses Feld wird automatisch generiert. Die Zahl beginnt mit AUFGABE .
Zuweisen an	Name der Person, der die Aufgabe der Phase der Rückrufkampagne zugewiesen werden soll.
Rückrufkampagnenphase	Phase der Rückrufkampagne.
Priorität	Priorität der Aufgabe der Rückrufphase. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Kritisch • 2 – hoch • 3 – moderat • 4 – niedrig • 5 – Planung
Status	Status der Kampagnenaufgabe. Die Optionen sind: <ul style="list-style-type: none"> • Ausstehend • Offen • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Unvollständig geschlossen • Als übersprungen geschlossen Standardmäßig wird Offen angezeigt.
Aktiv	Status „aktiv“ oder „inaktiv“ der Phasenaufgabe.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Phasenaufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Phasenaufgabe.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise, falls erforderlich.

Automatische Übersetzung

Domänentrennung für Commercial Operations für die Produktion

Domänentrennung wird für Commercial Operations für die Produktion unterstützt. Mit der Domain Separation 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: Standard

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.

- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse entsprechend dem Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Instanzbesitzer muss die Geschäftslogik- und Datenparameter für das Minimum des lebensfähigen Produkts (MVP) entsprechend dem Mandanten konfigurieren, wie für die spezifische Anwendung erwartet.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für Domänentrennung](#) .

Domänengetrennte Tabellen

i Hinweis: Alle Commercial Operations für die Produktion Tabellen unterstützen Domänentrennung.

Mit anderen Produktanwendungen installierte Komponenten

Wenn Sie die Anwendungen Kundenservice-Management, Cash to Lead und Service Bridge aktivieren, werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Komponenten installiert

Produkte	Komponenten installiert
Kundenservice-Management	Mit Kundenservice-Management installierte Komponenten
Lead-to-Cash-Prozessmanagement	Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Komponenten
Service Bridge Für Anbieter	Mit installierte Komponenten Service Bridge Für Anbieter
Service Bridge Für Verbraucher	Mit installierte Komponenten Service Bridge Für Verbraucher

Zugehörige Informationen

[Zusätzliche Funktionen](#)