



# Fabrication Xanadu

Dernière mise à jour: 12/11/2024

Traduction automatique

La présente documentation a été traduite pour vous simplifier sa lecture, à l'aide d'un logiciel de traduction. Tous les efforts possibles ont été déployés pour fournir une traduction précise, toutefois, la traduction automatique ne peut en aucun cas remplacer les traducteurs humains. La traduction est fournie « en l'état ». Aucune garantie, quelle qu'elle soit, express ou implicite, n'est fournie concernant la précision, la fiabilité ou l'exactitude des traductions, quelle que soit la langue cible. En raison des limites inhérentes au logiciel de traduction, certaines traductions du contenu peuvent ne pas être exactes. La langue officielle de la présente documentation est l'anglais. Toute déviation ou différence générée par la traduction ne peut en aucun cas être considérée comme juridiquement contraignante, et ne pourra avoir d'effet juridique sur la conformité ou l'application des dispositions de la documentation.

Certains des exemples et graphiques présentés ici sont fournis à des titres d'illustration uniquement. Aucune association ou connexion réelle à des produits ou services ServiceNow n'est voulue et ne devrait être inférée.

ServiceNow, le logo ServiceNow, Now et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les autres sociétés et noms de produits peuvent être des marques commerciales des sociétés respectives avec lesquelles ils sont associés.

Veillez lire les Conditions d'utilisation du site Web de ServiceNow à l'adresse [www.servicenow.fr/terms-of-use.html](http://www.servicenow.fr/terms-of-use.html)

Siège social de la société  
2225 Lawson Lane  
Santa Clara, CA 95054  
États-Unis  
(408) 501-8550

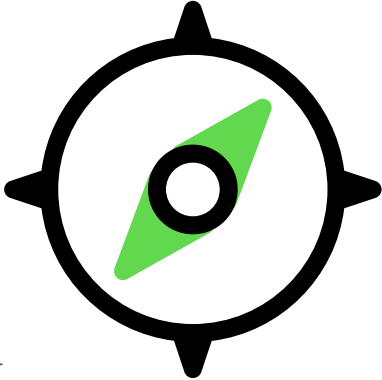
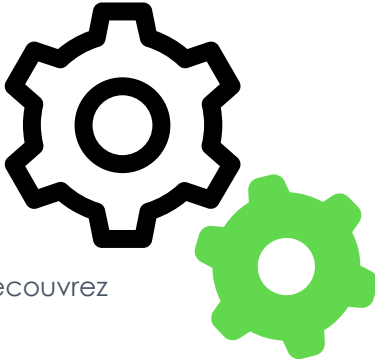

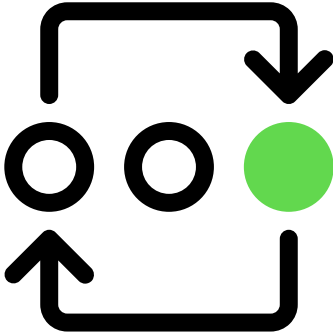
# Sommaire

- Fabrication..... 4
  - Configurer Activités commerciales de la fabrication..... 5
    - Installer Pont de services pour les fournisseurs.....6
    - Installer Pont de services pour les consommateurs..... 8
    - Composants installés avec Activités commerciales de la fabrication avec Pont de services ..... 10
  - Intégrant Activités commerciales de la fabrication..... 14
  - Utiliser Activités commerciales de la fabrication..... 15
    - Utilisation Pont de services pour les fournisseurs..... 15
    - Utilisation Pont de services pour les consommateurs..... 15
    - Activités commerciales de la fabrication Exemples..... 15

# Fabrication

Le Activités commerciales de la fabrication produit (MCO) vous fournit une plate-forme pour optimiser vos opérations de vente, de support et de service afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et d'améliorer la productivité.

## Premiers pas

<p>Explorer</p>  <p>comment Activités commerciales de la fabrication peut vous aider avec ses principales caractéristiques et avantages.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Découvrez</p> <p>Planifiez et personnalisez Activités commerciales de la fabrication pour répondre à vos besoins spécifiques.</p>	<p>Utiliser</p>  <p>Découvrez comment les fabricants, les canaux et les consommateurs peuvent Activités commerciales de la fabrication gérer les écosystèmes de fabrication.</p>
	<p>Intégrer</p>  <p>Étendez les options de Activités commerciales de la fabrication en les intégrant à d'autres applications.</p>	

Traduction automatique

## Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions et explorer d'autres ressources pour dans ServiceNow Community [↗](#)
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues [↗](#)
- Contact Service et assistance client [↗](#)

## Configurer Activités commerciales de la fabrication

Mis en place Activités commerciales de la fabrication pour permettre aux agents gouvernementaux et aux gestionnaires de services de fournir des services gouvernementaux aux citoyens, aux entreprises et à d'autres organismes.

La configuration Activités commerciales de la fabrication implique plusieurs tâches principales :

- Installation et configuration de l'application Activités commerciales de la fabrication .
- Installation et configuration des Operational Technology applications Gestionnaire, Réponse aux vulnérabilités, Gestion des incidents et Gestion des changements.
- Configuration du Gestionnaire de processus industriel.

### Installation et configuration Activités commerciales de la fabrication d'applications

En tant qu'utilisateur disposant du rôle administrateur, effectuez les tâches de configuration principales suivantes pour configurer vos Activités commerciales de la fabrication applications.

#### Tâches de configuration du MCO

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer l'application <a href="#">Gestion du service client</a> <a href="#">↗</a>	Installez l'application Gestion du service clientèle depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents et chargés de compte d'obtenir une visibilité sur les systèmes et les outils client dont ils ont besoin pour fournir des services proactifs aux clients.
Installer et configurer l'application <a href="#">Service Model Foundation</a> <a href="#">↗</a>	Installez l'application Base du modèle de service depuis la boutique ServiceNow Store. Ce cadre de travail vous permet de créer des modèles de données structurés et flexibles qui représentent les besoins de votre entreprise.
Installer et configurer l'application <a href="#">Gestion des opportunités</a> <a href="#">↗</a>	Installez l'application Gestion des opportunités depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents commerciaux et chargés de compte de créer et de gérer des opportunités qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins identifiés des clients.

## Tâches de configuration du MCO (suite)

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer l'application <a href="#">Gestion des devis</a>	Installez l'application Gestion des devis depuis la boutique ServiceNow Store. Il permet à vos agents commerciaux de générer des devis de vente pour les produits ou services qu'un client souhaite acheter.
Installez et configurez l'application <a href="#">Gestion de la base d'installation</a>	Installez l'application Gestion de la base d'installation depuis la boutique ServiceNow Store. Cette application vous permet de capturer l'utilisation ou l'achat d'un produit par un client avec l'application Activités commerciales de la fabrication .
Installer et configurer l'application <a href="#">Order Management</a>	<p>Installez l'application Gestion des commandes à partir du ServiceNow Store. Cette application permet à vos agents de capturer, de gérer et d'exécuter les commandes des entreprises clientes.</p> <p><b>i Remarque :</b> Si vous disposez d'un abonnement à Gestion des services de télécommunications, installez l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology à partir du magasin. Cette application comprend l'application Order Management ainsi que les ServiceNow implémentations des API TMF pour les produits de télécommunications.</p>

- Travaillez avec un spécialiste de la mise en œuvre pour rationaliser votre processus de configuration de fabrication. Pour en savoir plus, consultez le [Customer Success Center](#) .
- Rejoignez la [communauté ServiceNow Manufacturing](#) pour partager vos connaissances, collaborer et réseauter avec des pairs du monde entier qui relèvent les mêmes défis et opportunités du secteur.

## Installer Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Pont de services pour Providers (sn\_sb\_pro) pour l'utiliser avec Activités commerciales de la fabrication. L'application inclut les données de démonstration et les installations associées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

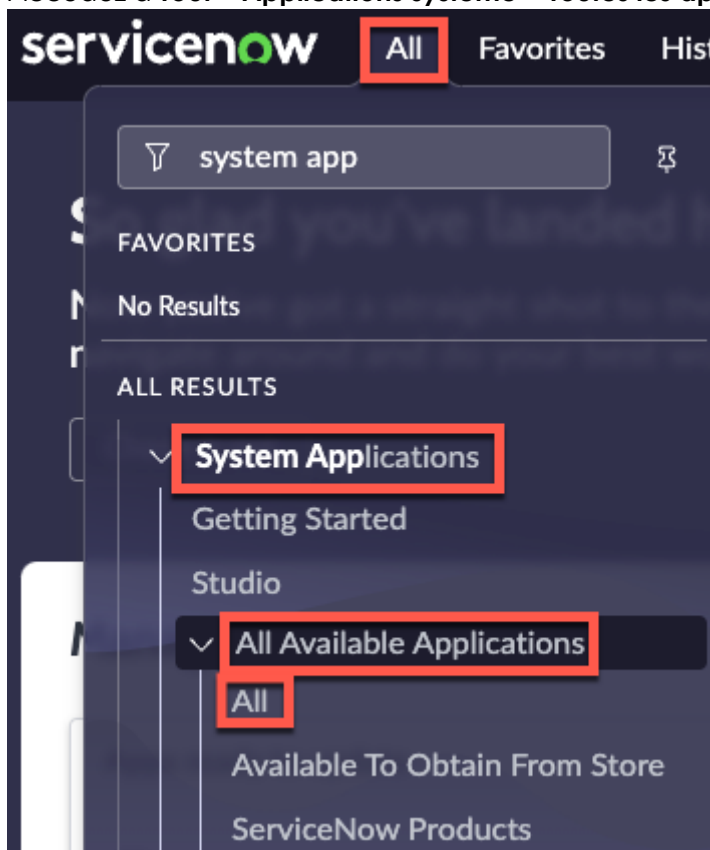
Les modules d'extension suivants sont automatiquement installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication:

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

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour plus d'informations sur les composants installés avec cette application, consultez [Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs](#).

## Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Recherchez l'application pour les Pont de services fournisseurs (sn\_sb\_pro) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives

pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions](#) .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Cette liste indique, pour chaque module d'extension et application dépendants, s'ils sont en cours d'installation, s'ils sont déjà installés ou s'ils doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Pont de services pour les fournisseurs.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration contiennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test. Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

## Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez installer l'application for Consumers pour l'utiliser Pont de services avec Activités commerciales de la fabrication. L'application inclut des données de démonstration et des installations liées aux applications et aux modules d'extension ServiceNow® Store .

### Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow](#) .

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

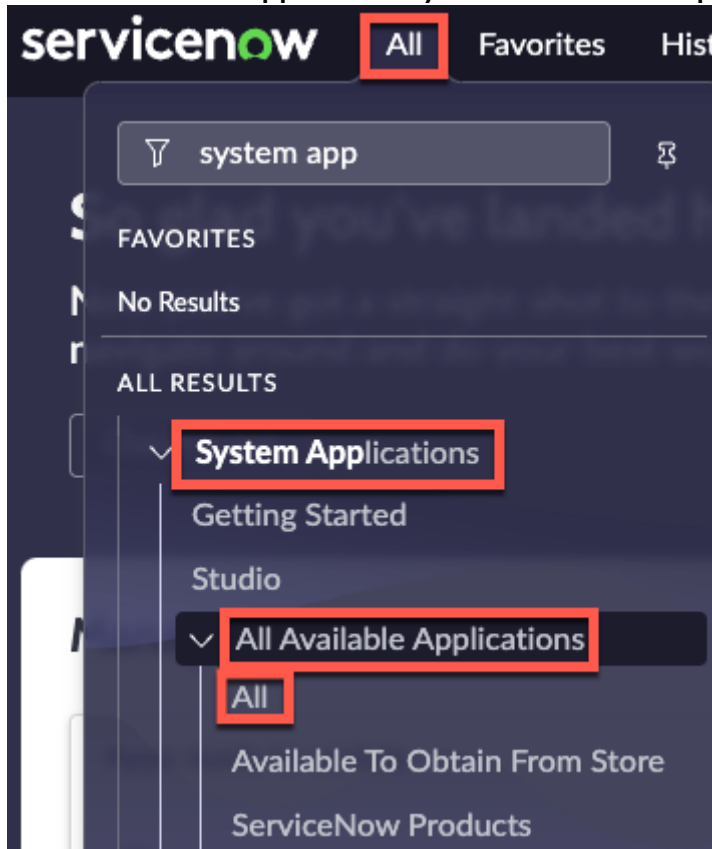
Les modules d'extension suivants sont installés avec l'application Pont de services pour consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication:

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

En dehors de ceux-ci, plusieurs composants, notamment des rôles, des règles métier, des tables et des flux, sont également installés. Pour en savoir plus sur les composants installés avec cette application, reportez-vous à la section [Installer Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication](#).

## Procédure

1. Accédez à **Tout > Applications système > Toutes les applications disponibles > Toutes.**



2. Recherchez l'application Pont de services pour les consommateurs à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les [ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions](#).

3. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements qui décrivent les fonctionnalités de l'application pour des cas d'utilisation courants. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

**Important :** Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

4. Sélectionnez **Installer**.

## Composants installés avec Activités commerciales de la fabrication avec Pont de services

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application dans Activités commerciales de la fabrication, y compris les tables et les Pont de services rôles d'utilisateur.

## Composants installés avec Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication

Plusieurs types de composants sont installés lorsque vous activez l'application for Providers dans Activités commerciales de la fabrication, y compris les tables et les Pont de services rôles d'utilisateur.

### Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les fournisseurs.

#### Rôles installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Demandeur Pont de services [sn_sb.requestor]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet aux membres de l'équipe informatique du client de demander et de surveiller les services du fournisseur à partir de leur catalogue de services.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Tout membre du personnel du client qui a besoin d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants du fournisseur a besoin de ce rôle.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur.</li> </ul>	N/A
Lecture de Pont de services [sn_sb.read]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Permet aux agents du service clientèle du fournisseur de lire le contenu de l'enregistrement de tâche du fournisseur.</li> <li>Permet d'accéder en lecture seule à l'application Pont de services .</li> </ul>	N/A

## Rôles installés avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Généralement affecté à un administrateur pour les Pont de services applications côté client et côté fournisseur.</li> <li>Permet d'accéder en lecture à toutes les Pont de services tables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.demandeur</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> <li>sn_sb.read</li> <li>flow_designer</li> <li>sn_customerservice.case_viewer</li> <li>sn_customerservice.customer_data_viewer</li> <li>catalogue</li> </ul>

## Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs.

### Tables installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs

Table	Description
Utilisateurs autorisés [sn_sb_pro_authorized_user]	Contient les enregistrements des utilisateurs autorisés.
Connexion du consommateur [sn_sb_pro_consumer_connection]	Enregistrement de la connexion du consommateur pour le fournisseur, étend la table de connexion de base.
Autorisation [sn_sb_pro_entitlement]	Autorisations de fournisseur associant des enregistrements à des consommateurs autorisés, étend la table d'autorisation de base.
Champ entrant [sn_sb_pro_inbound_field]	Gère les mappages de champs entrants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_pro_outbound_field]	Gère les mappages de champs sortants côté fournisseur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_pro_persona]	Gère les profils pour Pont de services.
Fournisseur [sn_sb_pro_provider]	Enregistrement d'association de fournisseurs pour lier les enregistrements côté fournisseur ensemble.
Tâche du fournisseur [sn_sb_pro_provider_task]	Tâches du fournisseur côté fournisseur, créées par les consommateurs via des créateurs d'enregistrements distants.
Inscription [sn_sb_pro_registration]	Pont de services enregistrements d'enregistrement.
Définition du choix distant [sn_sb_pro_remote_choice_definition]	Définitions de choix distants pour le créateur d'enregistrement distant.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_record_producer_	Les enregistrements de critères de consommateur attribués aux créateurs d'enregistrements distants contrôlent quels consommateurs ont droit à un créateur d'enregistrement distant donné.

## Tables installées avec l'application pour les Pont de services fournisseurs (suite)

Table	Description
consumer_criteria]	
Service à distance [sn_sb_pro_remote_service]	Enregistrement d'entretien à distance.
Tâche à distance [sn_sb_pro_remote_task]	Tâches à distance pour la gestion du transfert de données entre les tâches parentes sur les instances synchronisées.
Définition de la tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_def]	Définition de tâche à distance, contrôle la création et le traitement des tâches à distance.
Critère de consommateur [sn_sb_pro_remote_task_def_consumer_criteria]	Les enregistrements de critères de consommateur attribués à des définitions de tâches distantes contrôlent quels consommateurs ont droit à une définition de tâche distante donnée.
Variable de tâche distante [sn_sb_pro_remote_task_variable]	Variables Glide associées à une tâche distante qui permettent d'afficher les données synchronisées entrantes
Paramètres de Pont de services [sn_sb_pro_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres pour le fournisseur, gère l'alignement des différents Pont de services paramètres entre le fournisseur et le consommateur.
Transformation [sn_sb_pro_transform]	Enregistrements de transformation côté fournisseur.

## Composants installés avec Pont de services pour les consommateurs

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Pont de services pour consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication, notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

**Remarque :** La table Fichiers d'application [sys\_metadata] répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez [Trouver les composants installés avec une application](#).

## Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

### Rôles installés avec l'application Pont de services Consommateurs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Service Bridge [sn_sb.admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>Généralement affecté à un administrateur pour les Pont de services applications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_sb.read</li> <li>sn_sb.demandeur</li> <li>sn_sb.remote_task_creator</li> </ul>

## Rôles installés avec l'application Pont de services Consommateurs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	côté client et côté fournisseur. <ul style="list-style-type: none"> <li>Permet d'accéder en lecture à toutes les Pont de services tables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>flow_designer</li> <li>catalogue</li> </ul>
Lecture de Pont de services [sn_sb.read]	Fournit un accès en lecture seule aux tâches du fournisseur	N/A
Demandeur Pont de services [sn_sb.requestor]	Permet d'accéder aux créateurs d'enregistrements distants et aux tâches du fournisseur	N/A

## Tables installées

Les tables suivantes sont installées avec l'application Pont de services pour les consommateurs.

### Tables installées avec l'application pour les Pont de services consommateurs

Table	Description
Utilisateur autorisé [sn_sb_con_authorized_user]	Utilisateurs autorisés.
Connexion [sn_sb_con_consumer]	Enregistrement de connexion côté consommateur.
Autorisation [sn_sb_con_entitlement]	Table côté consommateur étendant les autorisations.
Champ entrant [sn_sb_con_inbound_field]	Champs entrants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Champ sortant [sn_sb_con_outbound_field]	Champs sortants côté consommateur pour les définitions de tâches distantes.
Profils [sn_sb_con_persona]	Enregistrements de profils côté consommateur.
Connexion du fournisseur [sn_sb_con_provider_connection]	Enregistrement de connexion du fournisseur liant le consommateur à l'instance du

## Tables installées avec l'application pour les Pont de services consommateurs (suite)

Table	Description
	fournisseur, étendant la table de connexion de base.
Tâche du fournisseur [sn_sb_con_provider_task]	Enregistrements de tâches de fournisseurs côté consommateur, étend la table de base de tâches du fournisseur.
Cache de choix distant [sn_sb_con_remote_choice_cache]	Cache côté consommateur pour les requêtes de choix distantes.
Créateur d'enregistrement distant [sn_sb_con_remote_record_producer]	Enregistrements de créateurs d'enregistrement distants côté consommateur.
Tâche à distance [sn_sb_con_remote_task]	Enregistrements de tâches distantes côté consommateur, étend la table de base de tâches distantes.
Définition de la tâche à distance [sn_sb_con_remote_task_def]	Enregistrements de définitions de tâches distantes côté consommateur.
Variable de tâche distante [sn_sb_con_remote_task_variable]	Table de variables associées à la tâche à distance étendant les variables Glide.
Paramètres de Pont de services [sn_sb_con_service_bridge_settings]	Enregistrement des paramètres côté Pont de services consommateur, étend la table de base des paramètres.
Choix distant [sn_sb_con_st_remote_choice]	Enregistrements de choix distants côté consommateur.
Transformer [sn_sb_con_transform]	Enregistrements de transformation côté consommateur, étend la table de base de transformation.

## Intégrant Activités commerciales de la fabrication

Étendez les options de Activités commerciales de la fabrication et connectez-vous à d'autres services pour aider à résoudre les tickets en les intégrant à d'autres applications.

Activités commerciales de la fabrication fournit des intégrations avec les applications suivantes :

[Gestion des services sur site](#) 

L'intégration de l'application Activités commerciales de la fabrication à l'application Gestion des services sur site vous permet de créer et d'afficher toutes les commandes de travaux de service sur site et les rendez-vous liés à votre ticket, en fonction des besoins de l'entreprise.

[Gestion stratégique des portefeuilles](#) 

Assurer la supervision de projet des commandes et des tâches de commande complexes et de longue durée dans Order Management, et les gérer dans Strategic Portfolio Management.

## Utiliser Activités commerciales de la fabrication

Découvrez comment Activités commerciales de la fabrication vous permet de gérer le cycle de vie de bout en bout de vos produits, abonnements et services.

Activités commerciales de la fabrication À l'aide Pont de services de , les fabricants peuvent se connecter au sein de l'entreprise à travers plusieurs divisions, avec des clients B2B, avec des fournisseurs, avec des partenaires de distribution ou avec des partenaires logistiques tiers (3PL).

### Utilisation Pont de services pour les fournisseurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services pour les fournisseurs dans Activités commerciales de la fabrication, découvrez comment utiliser Pont de services pour soumettre des demandes à partir du catalogue de services et suivre l'exécution des commandes à partir de vos ServiceNow<sup>®</sup> instances.

### Utilisation Pont de services pour les consommateurs

En tant que fabricant utilisant Pont de services pour les consommateurs dans Activités commerciales de la fabrication, découvrez comment vos consommateurs peuvent utiliser Activités commerciales de la fabrication Pont de services pour soumettre des demandes à partir du catalogue de services, le tout à partir de votre ServiceNow<sup>®</sup> instance.

## Activités commerciales de la fabrication Exemples

Dans cet exemple, l'application Activités commerciales de la fabrication aide l'entreprise de fabrication fictive Zenod (l'OEM) Pont de services à gérer ses partenariats avec Boxeo, une société de transport qui utilise ses imprimantes et ses services pour expédier des marchandises dans le monde entier, et Office Mart, un détaillant qui vend de nombreuses marques de bureau et des fournitures technologiques commerciales aux détaillants et aux consommateurs (par exemple, des ordinateurs, des moniteurs, des imprimantes, des fournitures d'expédition, etc.).

### Exemple de scénario : les personas clés et leurs avantages

Zenod, une entreprise manufacturière qui fabrique et vend des scanners, des imprimantes et d'autres systèmes de bureau multifonctionnels, propose un ensemble de services d'expédition à ses entreprises clientes. Un client, Boxeo, s'est associé à eux pour utiliser les imprimantes, les fournitures d'expédition et les services Zenod pour expédier des marchandises dans le monde entier.

Les profils clés (fabricant et client) peuvent effectuer les tâches suivantes dans leurs instances respectives Pont de services :

#### Le fabricant (Zenod) peut :

- Publier un catalogue de produits ou de services à l'aide d'un élément de catalogue distant et d'une définition de tâche distante
- Recevoir des demandes en temps réel dans Agent Workspace
- Relayer les résolutions aux clients et à tous les partenaires de distribution figurant sur la liste de surveillance

**Le client (Boxeo) peut :**

- Demandez des réparations et une assistance technique directement avec Zenod à l'aide du catalogue à distance
- Synchroniser à l'aide de la tâche à distance
- Afficher les pannes et les problèmes de service
- Afficher les produits qu'ils ont achetés
- Demander des services liés aux produits qu'ils ont achetés

Le scénario se déroule de la manière suivante :

1. Zenod publie son catalogue de produits ou de services à l'aide d'un élément de catalogue distant et d'une définition de tâche distante.
2. L'imprimante de production de Boxeo tombe en panne, et ils soumettent une demande de réparation et d'assistance technique directement avec Zenod en utilisant le catalogue à distance.
3. Alors que l'imprimante de production de Boxeo est en panne, la L1 de Boxeo travaille sur l'incident et doit être en mesure de relayer cette information et ce qu'elle a fait jusqu'à présent à Zenod. L1 et Zenod de Boxeo peuvent synchroniser les flux de travail à l'aide de tâches à distance.
4. Le support technique de Zenod reçoit la demande dans son espace de travail d'agent en temps réel, rencontre Boxeo là où il se trouve et procède à la résolution.

**Exemple Activités commerciales de la fabrication et Pont de services cas d'utilisation**

Zenod fabrique des scanners, des imprimantes et d'autres systèmes de bureau multifonctionnels, et les vend à la fois en B2B et aux consommateurs finaux par l'intermédiaire de grossistes, de PME et de détaillants. OfficeMart est un réseau de distribution qui vend de nombreuses marques de bureau et des fournitures technologiques commerciales aux consommateurs finaux (par exemple, du mobilier de bureau, des ordinateurs, des moniteurs, des imprimantes, des fournitures d'expédition, etc.). Voici un exemple de la façon dont Zenod peut utiliser Activités commerciales de la fabrication with Pont de services pour communiquer avec son revendeur, OfficeMart, et vice versa.

Fabricant (OEM) vers canal

1. Zenod crée un ticket qui informe le détaillant d'un rappel d'un produit, et définit le canal et les comptes sur « Alerte ».
2. Office Mart reçoit une tâche de fournisseur sur son instance, qui apparaît dans le portail sous la forme d'une tâche à accomplir.
3. Office Mart suit les flux de travail prédéfinis pour les tâches relatives au rappel, telles que la manière d'informer les clients qui ont acheté le produit ou qui en ont obtenu une licence.

Du canal au fabricant (OEM)

1. OfficeMart publie un catalogue de produits ou de services.
2. Un acheteur OfficeMart effectue une demande de modification pour sa commande actuelle à l'aide du catalogue de services (un catalogue distant publié par Zenod) sur son portail des employés. Ils décrivent ce qu'ils veulent changer et le soumettent à OfficeMart via leur catalogue de services, où le système crée automatiquement une tâche de ticket dans leur instance

de consommateur qui est synchronisée avec l'instance Pont de services de Zenod pour les fournisseurs.

3. La tâche est convertie en ticket. L'agent de gestion des commandes Zenod reçoit le ticket directement dans l'espace de travail de l'agent et s'efforce de le résoudre.