



# Xanadu Gestion des commandes

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

- Gestion des ventes et commandes.....4
  - Explorer Gestion des ventes et commandes.....5
    - Gestion du catalogue de produits.....7
    - Pricing Management..... 9
    - Configurateur de produit..... 14
    - Gestion des pistes..... 15
    - Gestion des opportunités..... 16
    - Gestion des contrats de vente..... 18
    - Gestion des commandes.....19
- Configuration Gestion des ventes et commandes des applications..... 46
  - Installer et configurer Gestion des pistes..... 47
  - Installer et configurer Gestion des opportunités..... 50
  - Installer et configurer Gestion des devis..... 55
  - Configurer Gestion des contrats de vente.....59
  - Configuration des offres de produits et des catalogues..... 61
  - Configuration de la tarification d'un produit.....95
  - La configuration de l' configurateur de produits..... 121
  - Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications..... 125
- Utilisation des Gestion des ventes et commandes applications.....131
  - Utiliser Gestion des pistes.....133
  - Utiliser Gestion des opportunités..... 144
  - Utiliser Gestion des devis..... 155
  - Utilisation d'Order Management..... 169
- Extension Gestion des commandes avec les applications et intégrations ServiceNow..... 209
  - Order Management pour les fournisseurs avec Service Bridge.....209
  - Gestion des commandes intégration avec Gestion des services sur site.....227
  - Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles..... 231

# Gestion des ventes et commandes

Découvrez comment utiliser les SOM ServiceNow® Gestion des ventes et commandes () applications pour gérer le cycle de vie des ventes de produits dans votre organisation. Vos agents peuvent utiliser ces applications pour générer des opportunités d'avant-vente, fournir des devis de vente, capturer et exécuter des commandes, travailler avec des contrats et des autorisations, et gérer le workflow des commandes client pour les changements.

<p>Explorer</p>  <p>Découvrez comment utiliser les applications Sales et Order Management.</p>	<p>Configurer</p>  <p>Planifiez et configurez votre implémentation de Sales and Order Management.</p>	<p>Intégrer</p>  <p>Étendez les options de la gestion des ventes et des commandes en les intégrant à d'autres applications.</p>
<p>Utiliser</p>  <p>Utilisez les applications Sales et Order Management en tant qu'agent.</p>		

Traduction automatique

## Explorer Gestion des ventes et commandes

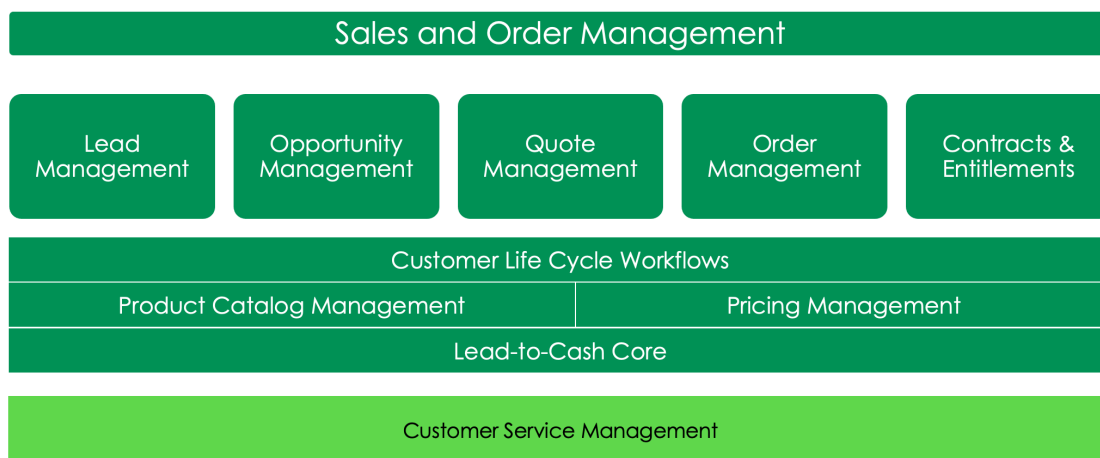
Que vous démarriez ou développiez une Gestion des ventes et commandes implémentation (SOM), apprenez-en davantage sur ses applications et workflows disponibles pour l'engagement avant-vente, la capture et l'exécution des commandes, ainsi que les activités après-vente dans votre organisation.

### Vue d'ensemble

Les Gestion des ventes et commandes applications vous permettent de gérer le cycle de vie des ventes de produits dans votre organisation, y compris les prospects et les opportunités de pré-vente, la génération de devis de vente, la capture des commandes, l'exécution des commandes, ainsi que les changements de commandes après-vente et les renouvellements de contrats.

Pour prendre en charge le cycle de vie des ventes de produits, Gestion des ventes et commandes fournit les fonctionnalités et applications suivantes.

#### Gestion des ventes et commandes Applications et fonctionnalités principales



### Avantages

Grâce aux Gestion des ventes et commandes applications, votre organisation peut améliorer les processus de vente et de commande ainsi que la productivité des agents en gérant le cycle de vie du prospect au renouvellement sur une seule plateforme et en fusionnant les équipes de front, middle et back-office avec un seul système d'engagement et d'action. En connectant les applications existantes et en ajoutant ServiceNow des workflows, Gestion des ventes et commandes permet d'augmenter l'efficacité organisationnelle, d'accélérer l'exécution des commandes et d'accélérer et d'augmenter les revenus.

#### Avantages des Gestion des ventes et commandes applications

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
Créer et gérer des catalogues de produits pour les offres de produits commerciaux et techniques. Les catalogues commerciaux peuvent être utilisés par vos agents pour	Gestion du catalogue de produits	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

Avantages des Gestion des ventes et commandes applications (suite)

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
créer des opportunités, des devis et des commandes.		
Définissez les prix de vos produits par le biais de listes de prix, de contrôles de prix contextuels et, si nécessaire, de prix provenant de systèmes externes.	Pricing Management	Administrateur de tarification
Créez et gérez des prospects pour des clients potentiels et des ventes de produits.	Gestion des pistes	Agent commercial et chargé de compte
Créez des opportunités d'avant-vente qui identifient et suivent les ventes potentielles en fonction des besoins des clients.	Gestion des opportunités	Agent commercial et chargé de compte
Créer et gérer des devis de vente, qui sont des offres formelles pour des produits ou des services que les agents proposent aux clients.	Gestion des devis	Agent commercial
Configurez et tarifez rapidement les opportunités, les devis et les offres de produits complexes.	Interface utilisateur du configurateur de produit	Agent de vente et de commande, administrateur à configurer
Créez et gérez des accords contraignants entre votre organisation commerciale et les acheteurs, avec des articles, des quantités, des prix, des conditions et des périodes d'effet spécifiques.	Gestion des contrats de vente	Agent de vente et de commande
Capturez et exécutez les commandes de produits et de services pour créer une expérience de commande transparente pour vos clients.	Gestion des commandes	Agent de commande, agent d'exécution, gestionnaire d'agent et gestionnaire d'exécution
Créez et gérez des contrats et des autorisations dans le cadre du support après-vente.	Support après-vente <a href="#">↗</a>	Agent
Créez les workflows de votre organisation et configurez les métadonnées pour vos différentes Gestion des	Workflows de vente et de gestion des commandes (core-lead-to-cash) <a href="#">↗</a>	Agent, administrateur à configurer

Traduction automatique

## Avantages des Gestion des ventes et commandes applications (suite)

Avantages	Application ou fonctionnalité clé	Profil
ventes et commandes entités.		
Prendre en charge la gestion du changement et les workflows commerciaux (déplacer, ajouter, modifier et déconnecter) pour les produits vendus.	<a href="#">Workflows de Gestion du cycle de vie du client</a>	Agent

## Demander des applications dans l'App 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](#).

## Gestion du catalogue de produits

Gestion du catalogue de produits permet à votre organisation de gérer vos offres de produits en les regroupant dans des catalogues et des catégories, ce qui rationalise le processus de commande et aide à gérer les prospects, les opportunités, les devis et les commandes dans Gestion des ventes et commandes.

Gestion du catalogue de produits fournit diverses fonctionnalités pour implémenter des catalogues et des catégories de produits dans votre organisation.

- Interface utilisateur du catalogue de produits : lancez-vous de n'importe où dans les workflows de capture d'opportunités, de devis et de commandes, ce qui permet aux agents de parcourir et de trouver rapidement des produits grâce à une fonction de recherche de catalogue complète.
- Hiérarchie des catégories de catalogue : utilisez les structures hiérarchiques des catalogues et des catégories pour organiser les produits et services de manière logique.
- Contrôle de version : suivez les modifications apportées aux informations produit au fil du temps, ce qui contribue à la transparence et à l'auditabilité.
- Éligibilité des offres de produits : filtrez vos catalogues de produits, catégories d'offres de produits et offres de produits afin que les agents ne vendent aux clients que les produits pour lesquels ils sont éligibles.

**i Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

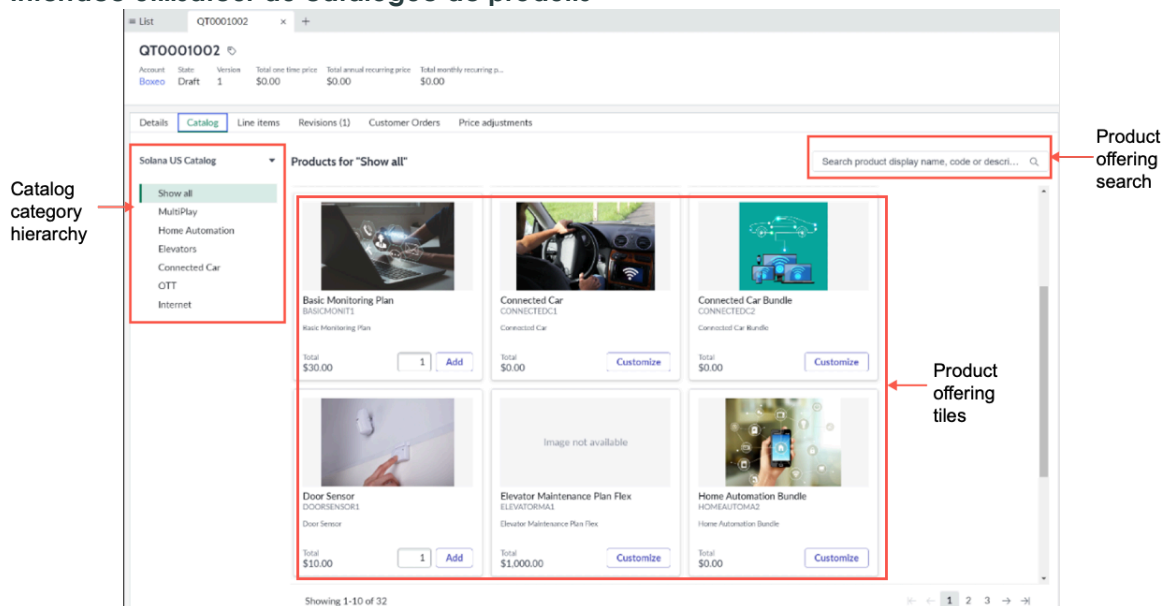
Pour en savoir plus sur la configuration des catalogues d'offres de produits, reportez-vous à la section [Configuration des offres de produits et des catalogues](#).

## Interface utilisateur du catalogue de produits

Le catalogue d'offres de produits permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- Parcourez et recherchez les offres de produits à l'aide de mots-clés, de descriptions et de codes du secteur.
- Examinez les offres de produits organisées par hiérarchie de catégories de catalogue, afin de rationaliser la navigation dans le catalogue.

### Interface utilisateur du catalogue de produits

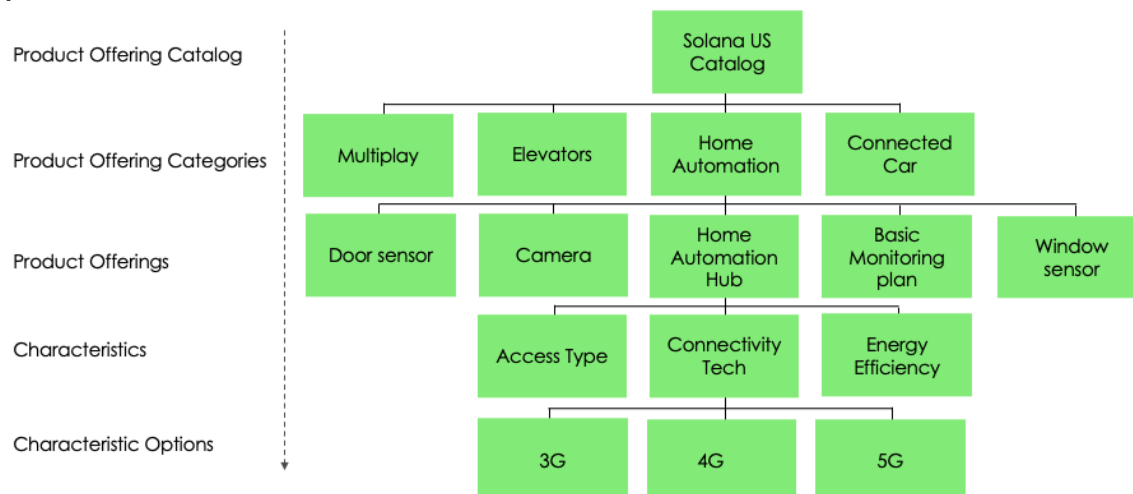


### Catalogues et catégories d'offres de produits

Les catalogues et catégories d'offres de produits permettent d'organiser les offres de produits afin que les agents puissent facilement trouver les produits pour créer des commandes.

- Catalogue d'offres de produits : structures hiérarchiques des offres de produits des catégories et des offres de produits.
- Catégories d'offres de produits : les catégories sont un regroupement logique d'offres de produits.
- Offres de produits : biens physiques ou services non tangibles configurables.
- Caractéristiques et options de caractéristiques : options de produits créées en fonction des préférences du client.

## Exemple de hiérarchie de catalogue avec des catégories et des offres de produits



### Offre groupée de produits

Vous pouvez créer des offres groupées de produits avec une hiérarchie d'offres à l'aide de relations d'offres de produits et de groupes de relations. Ces offres groupées peuvent faire référence à une spécification de produit ou à une hiérarchie des spécifications à n'importe quel niveau de l'offre groupée. Pour plus d'informations, consultez [Regroupement de l'offre de produits avec spécifications du produit](#).

### Admissibilité de l'offre de produits

En tant qu'administrateur ou gestionnaire du catalogue de produits, vous pouvez utiliser des règles métier pour filtrer le catalogue de produits, les catégories d'offres de produits et les offres de produits de manière dynamique, en affichant uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriées auxquelles un client est éligible. Ces règles permettent à vos agents commerciaux de vendre les produits appropriés aux clients en fonction du contexte, tel que des comptes client spécifiques, l'emplacement du client, les contrats de vente, etc. Vous définissez ces règles à l'aide de matrices d'éligibilité des produits. Pour en savoir plus sur l'utilisation des matrices d'admissibilité au produit, reportez-vous à la section [Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits](#).

### Pricing Management

L'application Pricing Management permet à votre organisation de définir, de gérer et d'optimiser des stratégies de tarification pour n'importe quelle Gestion des ventes et commandes solution. Ces stratégies de tarification permettent à votre équipe de vente de générer rapidement des opportunités, des devis et des commandes avec des prix précis et compétitifs.

L'application Pricing Management est la base de toute Gestion des ventes et commandes solution, permettant à votre organisation de définir, de gérer et d'optimiser des stratégies de tarification qui maximisent la rentabilité tout en répondant aux attentes des clients. Ces stratégies de tarification permettent à votre équipe de vente de générer rapidement des opportunités, des devis et des commandes avec des prix précis et compétitifs. Pricing Management fournit diverses fonctionnalités pour implémenter la tarification dans votre organisation.

**Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

## Listes de prix

Les listes de prix définissent les prix des produits et services proposés par votre organisation. Vos agents utilisent les listes de prix pour trouver rapidement les prix des produits lors de la création des devis et de la capture des commandes. Vos administrateurs ou responsables de la tarification créent des listes de prix et ajoutent des lignes de liste de prix qui définissent le prix catalogue de chacune de vos offres de produits. Ils peuvent également copier une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix et utiliser la copie pour mettre à jour la tarification ou réutiliser la liste de prix sans avoir à créer une nouvelle liste de prix.

Prise en charge de plusieurs listes de prix

Pricing Management prend en charge plusieurs listes de prix, telles que les listes de prix basées sur la devise ou le compte client. La liste de prix initiale par défaut que vous créez est basée sur la devise utilisée, mais vous pouvez modifier la liste de prix par défaut utilisée par vos agents. Par exemple, vous pouvez créer des listes de prix basées sur le compte qui sont adaptées aux besoins et aux préférences d'un client spécifique ou lui proposer des prix négociés à l'avance. Vous pouvez définir une liste de prix basée sur le compte par défaut, qui est ensuite utilisée par vos agents lorsqu'ils créent des devis ou des commandes pour ce client particulier.

### Exemple de liste de prix basée sur le compte

The top screenshot displays the configuration for a price list. Key fields include:
 

- Number: PLO001003
- Name: Funco Intl Price List
- Currency: USD
- Account: Funco Intl
- Description: Discounted pricing negotiated with Funco Intl

 Below this is a table of price list items:
 

Price list	Number	Product offering	Unit of measure	List price	Pricing method	Periodicity	Start date	End date
	PLO001029	Solana Care Commercial Ultimate	Month	\$20.00	Recurring	Monthly	2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22
	PLO001041	Outdoor Camera	Each	\$30.00	One time		2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22
	PLO001042	Solana Modern	Each	\$40.00	Recurring	Monthly	2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22
	PLO001043	WiFi Hotspot	Each	\$30.00	Recurring	Annually	2023-12-05 21:28:37	2024-12-05 13:38:22

The bottom screenshot shows a quote configuration page for account QT0001025. The 'Pricing' section is highlighted, showing:
 

- Currency: USD
- Price list: Funco Intl Price List
- Total one time price: USD (\$) 30.00
- Total monthly recurring price: USD (\$) 0.00
- Total annual recurring price: USD (\$) 0.00

Traduction automatique

### Méthodes de tarification

La méthode de tarification est soit une redevance unique, soit une tarification récurrente avec des fréquences mensuelles et annuelles. La méthode de tarification est définie dans les offres de produits et est affichée dans les lignes de liste de prix.

Pour plus d'informations sur la configuration et la gestion des fonctionnalités de liste de prix, reportez-vous à la section [Configuration de la tarification d'un produit](#).

## Contrats de vente Listes de prix

Si vous utilisez cette Contrats de vente fonctionnalité, une liste de prix publiée du contrat de vente est générée automatiquement lorsqu'un agent commercial crée un contrat de vente à partir d'un devis rempli. La liste de prix du contrat de vente reflète le prix unitaire final de chaque produit capturé dans le cadre du contrat de vente. La liste de prix du contrat de vente est valable pour les dates de début et de fin spécifiées pour le contrat. Pour en savoir plus sur les contrats de vente, reportez-vous à la section [Gestion des contrats de vente](#).

### Exemple de liste de prix du contrat de vente

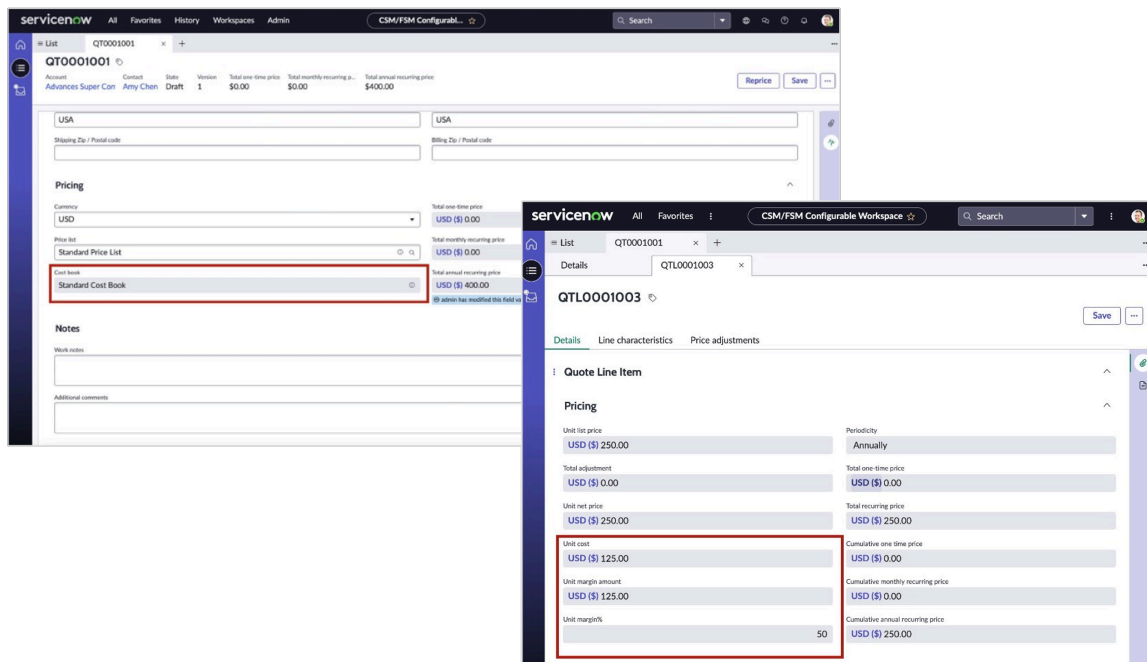
The screenshot displays the ServiceNow interface for a contract. The top part shows the 'Sales Agreement' details for contract SA9910001, which is active and started on 2024-03-01. The 'Default price list' is set to 'Price List for SA9910001'. Below this, the 'Address' section is visible. The bottom part of the screenshot shows a detailed view of the 'Price List for SA9910001', which includes a table of price lines.

Number	Product offering	Unit of measure	List price	Pricing method	Periodicity	Start date	End date
PLL9910001	Premium Internet - 250 Mbps Plan	Each	\$111.64	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910002	Basic Internet - 100 Mbps Plan	Each	\$89.31	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910003	Solara Modem N Series	Each	\$133.97	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910004	Solara Modem M Series	Each	\$145.13	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910005	Outdoor Camera	Each	\$44.66	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910006	Indoor Camera	Each	\$39.08	One time		2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910007	Premium Monitoring Plan	Each	\$44.66	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00
PLL9910008	Basic Monitoring Plan	Each	\$33.49	Recurring	Monthly	2023-12-31 16:00:00	2024-12-30 16:00:00

## Livres des coûts

Les livres de coûts définissent le coût unitaire des offres de produits. Ces informations sont utilisées dans l'application Gestion des devis pour fournir aux agents commerciaux le coût unitaire, le montant de la marge unitaire et le pourcentage de marge unitaire pour les produits dans les devis. Grâce à ces informations, vos agents commerciaux peuvent effectuer une analyse de rentabilité simple en soustrayant le coût de l'offre de produits du prix de vente proposé.

## Exemple de livre des coûts dans les détails du devis et marges dans la ligne de devis



Vos administrateurs ou gestionnaires de tarification créent un livre des coûts et ajoutent une ligne du livre des coûts pour définir le coût unitaire de chaque offre de produit. Ils peuvent également copier un livre des coûts publié et ses lignes de livre des coûts pour réviser les coûts dans le livre des coûts (mettre à jour la copie) ou réutiliser un livre des coûts sans avoir à en créer un nouveau. Pour plus d'informations sur la configuration des livres des coûts et des lignes du livre des coûts, voir [Créer et publier un livre des coûts](#) et [Créer une ligne du livre des coûts](#). Pour plus d'informations sur l'activation des fonctionnalités de livre des coûts et de marge des coûts dans , reportez-vous à [Gestion des devis](#) la section [Installer et configurer Gestion des devis](#).

## Ajustements des prix

Dans Pricing Management, vous pouvez ajuster le prix catalogue de vos produits en spécifiant un montant ou un pourcentage fixe de démarque ou de majoration, ou un remplacement de prix, en fonction des fonctionnalités suivantes :

- **Attributs du produit** : définissez un ajustement de prix en fonction des caractéristiques du produit, telles que le modèle ou la couleur. Pour plus d'informations, consultez [Créer et publier un ajustement de tarification basé sur l'attribut de produit](#).
- **Attributs autres que liés aux produits** : créez un ajustement de prix en fonction de caractéristiques qui ne sont pas liées à un produit, telles que les informations d'expédition ou le canal de vente. Par exemple, vous pouvez créer un ajustement des prix pour les clients d'une région particulière. Pour plus de détails, voir [Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit](#).
- **Produits groupés** : créez des ajustements de prix pour les offres de produits d'un produit groupé. Par exemple, vous pouvez spécifier un montant de démarque pour certaines offres de produits du lot, car le lot offre des prix réduits. Pour plus d'informations, consultez [Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés](#).

## Matrices de tarification

Les matrices de tarification sont des cadres de travail permettant de définir des conditions dans des règles de décision, ce qui vous permet d'implémenter des ajustements de prix

complexes et de gérer la liste de prix ou la sélection du livre de coûts par défaut. Par exemple, si vous avez plusieurs listes de prix, vous pouvez utiliser une matrice de tarification pour spécifier les conditions qui déterminent la liste de prix par défaut à appliquer lorsque les agents créent un devis ou une commande. Pricing Management offre les matrices suivantes :

- **Liste de prix par défaut** : sélectionnez la liste de prix par défaut à utiliser, telle que la liste de prix standard ou une liste de prix spécifique au compte. Pour plus d'informations sur la configuration de cette matrice de tarifs, consultez [Contrôler le tarif par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête](#).
- **Valeur par défaut du livre des coûts** : sélectionnez le livre des coûts par défaut à utiliser, par exemple le livre des coûts standard ou un livre des coûts spécifique au compte. Pour en savoir plus sur la configuration de cette matrice, reportez-vous à [la rubrique Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête](#).
- **Ajustement de prix standard** : appliquez un ajustement en fonction des variables de contexte qui représentent des attributs autres que le produit, tels que l'emplacement d'expédition ou le compte. Pricing Management fournit certaines variables de contexte non liées au produit définies par le système que vous pouvez utiliser dans cette matrice, mais vous pouvez également créer vos propres variables personnalisées, par exemple, Segment de marché. Votre administrateur de tarification peut travailler avec lui pour développer des variables de contexte personnalisées qui peuvent être utilisées dans des matrices de tarification. Pour en savoir plus sur la configuration de ces ajustements, reportez-vous à la section [Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit](#). Pour plus d'informations sur la configuration de variables de contexte personnalisées, consultez [Créer une variable de contexte personnalisée](#) et [Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction](#).
- **Ajustement du prix du composant de configuration** : ajustez le prix d'un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. Pour plus de détails, voir [Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés](#).

## Validations de la matrice

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser des validations définies par le système ou définir vos propres validations pour valider les lignes saisies dans les tables de décision pour les matrices de règles de tarification et d'éligibilité des produits. Pour en savoir plus sur ces validations, reportez-vous à la section [Configuration des règles de validation de matrice](#).

## Extensions de tarification

Les extensions de tarification sont des points d'intégration que votre administrateur peut utiliser pour personnaliser le moteur de tarification, ce qui vous donne la possibilité d'utiliser des informations de tarification provenant de sources externes ou de contrôler la logique de traitement du moteur de tarification. Pricing Management fournit les extensions suivantes :

- Sélectionner la liste de prix (DefaultPriceListExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour utiliser la liste de prix par défaut sur un devis ou un en-tête de commande.
- Sélectionner le livre des coûts (DefaultCostBookExtensionPoint) : modifiez la logique de sélection pour l'utilisation du livre des coûts par défaut sur un en-tête de devis.
- Obtenir le prix de la liste de produits (ListPriceExtensionPoint) : obtenez la tarification directement à partir d'une autre source de données ou étendez la dérivation de la liste de prix actuelle.
- Appliquer les ajustements d'attribut (AttributeAdjustmentExtensionPoint) : obtenez des ajustements d'attribut à partir d'une autre source de données, telle que les fabricants de produits, ou étendez la logique de dérivation d'ajustement actuelle.

- Obtenir le coût (CostExtensionPoint) : obtenir le coût unitaire d'une offre de produit directement à partir d'une autre source de données ou étendre la logique de dérivation du livre des coûts actuel.
- Appliquer des ajustements de tarification (PricingAdjustmentsExtensionPoint) : obtenez des ajustements de prix pour une offre de produit à partir d'une autre source de données, ou étendez la logique du moteur de tarification en ne vous appuyant pas sur les matrices Ajustement standard et Règles de configuration des composants pour obtenir les valeurs d'ajustement.

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser des points d'extension dans Pricing Management](#).

## Configurateur de produit

Le configurateur de produits s'agit d'une interface utilisateur intégrée dans diverses Gestion des ventes et commandes applications, telles que le devis et Gestion des commandes les applications, qui permet aux agents de configurer des produits ou des services complexes de manière dynamique en fonction des besoins des clients.

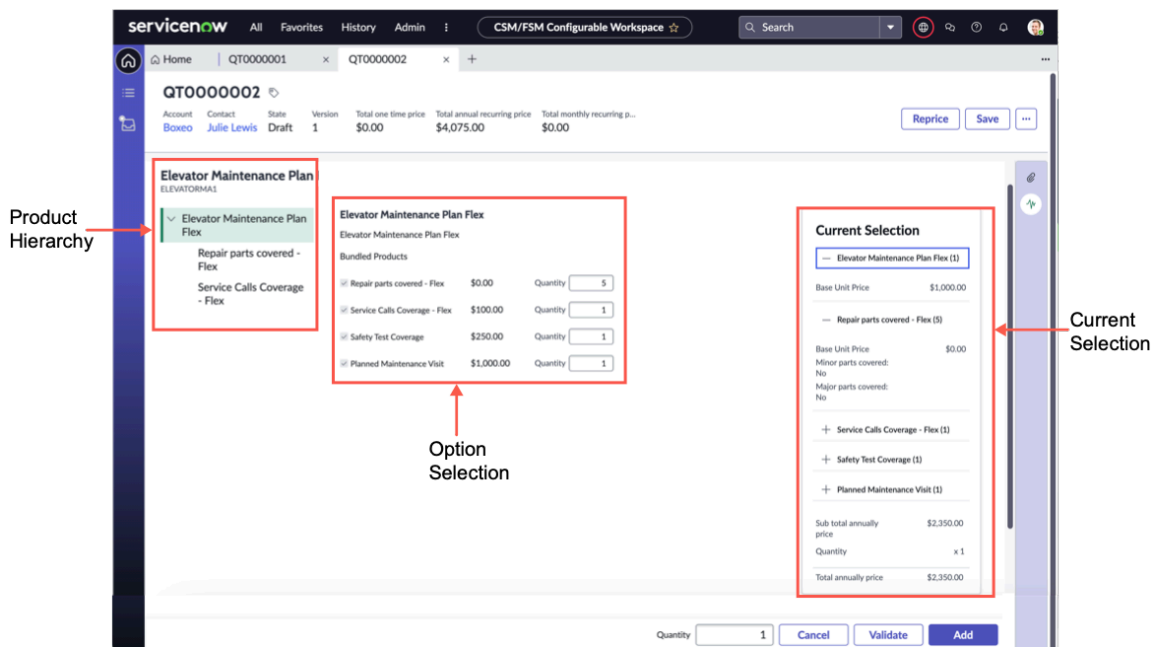
- **Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à cette fonctionnalité.

L'interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits :** répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables. Les hiérarchies de produits sont configurées à l'aide de relations et de groupes de relations. Ces hiérarchies aident les agents à naviguer dans le produit à différents nœuds ou niveaux au sein d'un groupe imbriqué. Pour en savoir plus sur la configuration de cette section du , reportez-vous à la configurateur de produitssection [Créer des relations d'offre de produits](#).
- **Sélection d'option :** affiche les options de produit ou les options de caractéristiques de produit qui peuvent être sélectionnées. Les caractéristiques et les options de caractéristiques sont configurées au fur et à mesure que vous créez vos offres de produits et apparaissent dans le configurateur de produitsfichier . Lorsque vos agents utilisent l'interface, des indicateurs visuels, des messages d'alerte et des informations contextuelles sur leurs entrées s'affichent également pour aider les agents à finaliser la commande. Pour plus d'informations sur la configuration de ces options, reportez-vous à la section [Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques](#).
- **Sélection actuelle :** affiche le prix des options que vous sélectionnez, qui sont calculées automatiquement et affichées. Les prix des options sélectionnées sont indiqués et regroupés sous forme de forfaits, le cas échéant. Sont également indiqués les sous-totaux et le total basés sur les méthodes de tarification récurrentes et ponctuelles. Consultez [Configuration de la tarification d'un produit](#) pour plus d'informations.

En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser configurateur de produits les points d'extension et les méthodes fournis avec le Ouvrir Gestion des états cadre de travail pour personnaliser l'interface configurateur de produits . Pour en savoir plus sur le cadre de travail, reportez-vous à [Gestion des états ouverts](#).

## Interface de configurateur de produit



## Gestion des pistes

L'application Gestion des pistes permet à vos agents commerciaux et à vos représentants du développement commercial de créer des prospects et de les transformer en opportunités.

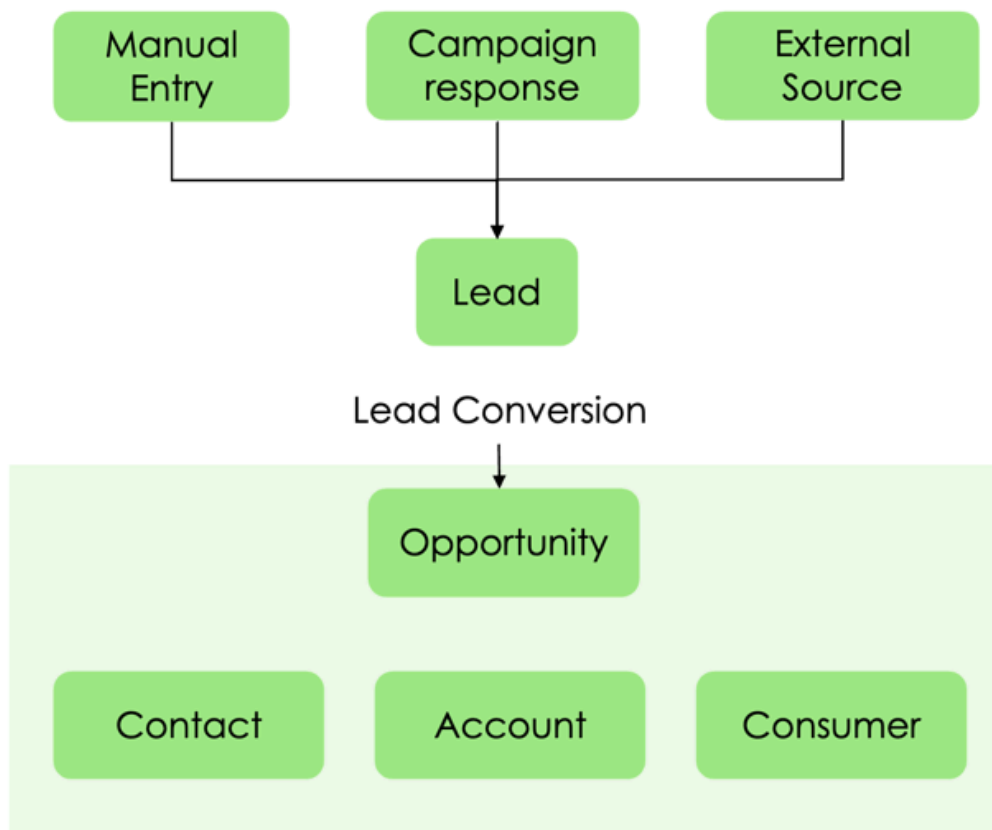
Au cours d'un cycle de vente, les clients potentiels expriment leur intérêt par le biais de divers canaux, tels que des formulaires de site Web, des médias sociaux ou des événements. Avec les informations capturées par ces canaux, l'agent commercial crée un prospect. Une fois qu'un prospect est créé, il passe par plusieurs processus avant d'être converti en opportunité.

Les processus sont les suivants :

- Lead scoring : Prioriser les leads en fonction de critères prédéfinis pour une attention plus ciblée.
- Qualification des prospects : déterminer si un prospect répond à certains critères pour être considéré comme un prospect qualifié pour les ventes.
- Affectation des prospects : Affectation des prospects au bon représentant du développement des ventes pour le suivi.
- Lead nurturing : S'engager auprès des prospects jusqu'à ce qu'ils soient prêts à vendre.
- Segmentation des prospects : catégorisation des prospects en fonction de leur secteur d'activité, de leur comportement ou d'autres paramètres pour un marketing ciblé.

Au fur et à mesure que les agents commerciaux progressent dans le flux de travail des prospects et reconnaissent l'intérêt des clients pour l'achat de produits, il devient essentiel de qualifier ou de convertir le prospect. Ce processus comprend la mise en relation du prospect avec des comptes spécifiques et l'établissement d'une qualification du prospect, ce qui génère finalement des commandes de produits.

Workflow de piste dans Gestion des ventes et commandes



Traduction automatique

Étapes suivantes

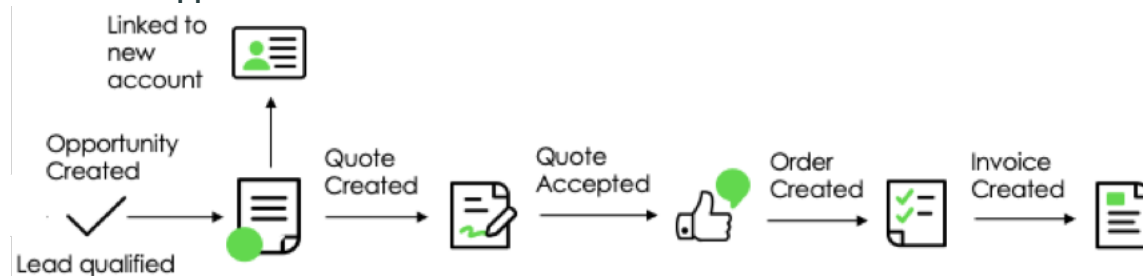
Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des pistes, reportez-vous à la section [Installer et configurer Gestion des pistes](#).

Gestion des opportunités

L'application ServiceNow® Gestion des opportunités permet à vos agents commerciaux et chargés de compte d'analyser les besoins des clients et de générer des recommandations de produits pour les clients potentiels.

Une opportunité dans Gestion des ventes et commandes fournit un maximum d'informations sur un produit ou un service en fonction des besoins d'un client (appelé prospect qualifié). Un prospect pour un produit est l'information minimale qu'un agent commercial utilise pour faire avancer la conversation avec un client potentiel et créer une opportunité.

Workflow d'opportunité dans Gestion des ventes et commandes



## Gestion des opportunités interface

L'application Gestion des opportunités est intégrée au et configurateur de produits pour aider les Catalogue de produits agents commerciaux à accéder aux offres de produits afin de créer des opportunités facilement et commodément. L'interface Gestion des opportunités contient les onglets suivants :

### Onglets de Gestion des opportunités

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour l'opportunité.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre opportunité.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoins qui fournissent des recommandations de produits pour l'opportunité.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de ligne à une opportunité.
Onglet Concurrents	Enregistrez les informations sur les concurrents.
Onglet Tâches	Créez des tâches d'opportunité.
Onglet E-mails	Créez des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Créez des devis directement à partir d'opportunités.

### Intégration de la tarification dans Gestion des opportunités

Gestion des opportunités s'intègre au moteur de tarification pour utiliser la liste de prix par défaut et affiche le prix total et le prix unitaire des offres de produits dans votre opportunité.

Sur la base des prix des produits (PO) qui sont ajoutés à l'opportunité, les valeurs de prix totales sont calculées automatiquement. Pour plus d'informations, consultez [Afficher les détails d'une opportunité](#) et [Ajouter des éléments de ligne à une opportunité](#).

La tarification offre Gestion des opportunités les avantages suivants :

- **Prévision des revenus** : le moteur de tarification aide les agents à évaluer la valeur totale d'une opportunité en calculant les prix combinés de chaque offre incluse, ce qui aide les équipes à élaborer des stratégies d'allocation de ressources ou de budget pour les transactions.
- **Priorisation des transactions** : en analysant les revenus potentiels de chaque opportunité, votre équipe de vente peut se concentrer sur les transactions en fonction de leur impact financier. Par exemple, les équipes peuvent se concentrer sur des transactions avec un chiffre d'affaires potentiel plus élevé et des marges plus élevées.
- **Amélioration de la négociation** : le moteur de tarification donne à votre équipe de vente des informations en temps réel sur les prix, ce qui améliore le processus de négociation en permettant à votre équipe de vente d'adapter les offres qui répondent aux besoins des clients tout en maintenant la rentabilité.

Pour en savoir plus sur la tarification, reportez-vous à la section [Pricing Management](#).

## Étapes suivantes

Pour en savoir plus sur la configuration Gestion des opportunités, reportez-vous à la section [Installer et configurer Gestion des opportunités](#).

## Gestion des contrats de vente

Gestion des contrats de vente est une application qui capture la portée et les conditions d'un devis pour les transactions de vente futures, sur une période spécifiée entre un acheteur et un vendeur.

Gestion des contrats de vente Peut être une application distincte ou une partie de l'application Gestion des ventes et commandes .

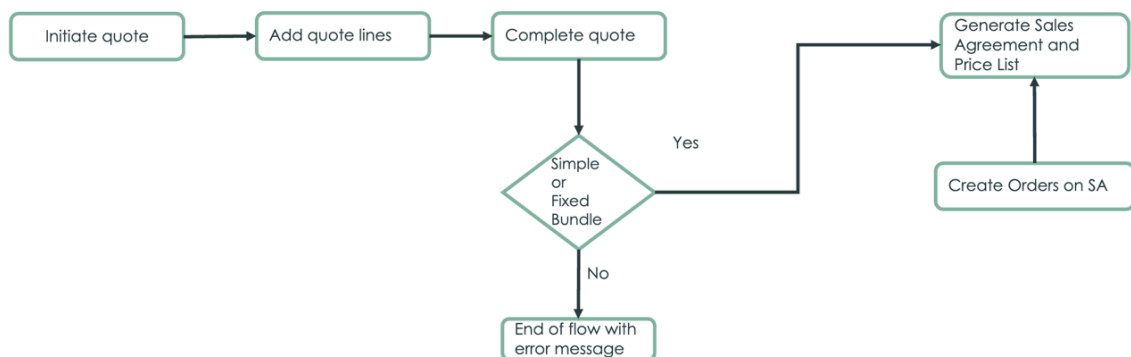
Un devis est une offre formelle de produits et de services, proposée à des prix spécifiques et à des conditions de paiement associées, qui est envoyée à un client potentiel. Ce n'est qu'après la clôture ou la clôture d'un devis qu'un contrat de vente peut être généré.

- Détails sur l'acheteur et le vendeur impliqués dans la transaction
- Période de validité de l'accord
- Détails des produits et services à fournir
- Produits et services spécifiques : Quantités et prix

### Workflow du contrat de vente : Devis au contrat de vente

Le contrat de vente et les lignes du contrat de vente sont basés sur un devis et des lignes de devis utilisant les mêmes offres de produits.

#### Workflow du contrat de vente



## Éléments de ligne du contrat de vente

Dans un contrat de vente, un élément de campagne fait référence à un produit ou à un service vendu par le vendeur. Ces offres peuvent aller d'éléments simples à des éléments plus complexes, configurables ou regroupés. Chaque offre peut également avoir des fonctionnalités ou des caractéristiques spécifiques. Un élément de campagne peut être une version particulière d'un produit, une combinaison de différentes configurations de produit ou une catégorie de produits. Un seul accord peut inclure plusieurs éléments de ligne.

## Liste des prix du contrat de vente

Dans un contrat de vente, les prix des produits et services qui sont négociés et finalisés sont appelés listes de prix. Ces listes précisent les prix convenus pour les différents articles inclus dans l'accord. Lorsqu'une commande client est passée sur la base d'un contrat de vente, ces listes de prix sont utilisées pour déterminer le prix de la commande. Cela permet de s'assurer que les conditions négociées dans le contrat de vente sont appliquées de manière cohérente à toutes les transactions de vente dans le cadre de ce contrat.

## Gestion des commandes

Apprenez-en davantage sur les fonctionnalités disponibles dans l'application Gestion des commandes afin de créer une expérience de commande transparente pour vos clients d'entreprise.

## Demander des applications dans l'App 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](#).

## Vue d'ensemble

Avec l'application Gestion des commandes, vous obtenez un système de gestion des commandes configurable, extensible et piloté par les données. L'application Gestion des commandes fournit des workflows qui permettent à vos agents de capturer et d'exécuter les commandes de vos clients. Si vous disposez d'un abonnement à la Gestion des services de télécommunications (TSM), vous pouvez utiliser des workflows qui vous aident à gérer les produits et services de communication.

## Avantages

- Exécution de commandes basée sur le cloud et générée par le catalogue grâce à un catalogue de produits techniques et de base unifié.
- Des workflows de décomposition et d'orchestration faciles à configurer et à modifier en fonction des besoins de votre entreprise.
- Processus intégré d'exécution de commande et d'assurance de service sur une seule et même plateforme cloud.
- Si vous utilisez l'application, le modèle de données basé sur TM Forum assure l'interopérabilité Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology avec n'importe quelle application externe Configuration, tarification, devis (CPQ) (CPQ) et d'autres systèmes.

## Fonctionnalités

### Capture et enrichissement des commandes

Gestion des commandes Fournit différentes façons de capturer les commandes de produits et de services.

- Capture directe des commandes : vos agents et gestionnaires de commandes peuvent passer des commandes de produits ou de services à l'aide du Espace de travail configurable de CSM.
- Si vous utilisez l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology et que vous disposez d'un

abonnement à Gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser les fonctionnalités suivantes :

- API ouvertes de commandes de produits et de services : utilisez l'implémentation ServiceNow des API ouvertes TMF pour capturer les commandes de produits et de services provenant de systèmes tiers.
- Pont de services Now Intégrations : utilisez les Pont de services applications pour recevoir et traiter des demandes de produit ou de service directement entre votre instance et les instances de vos clients, sans configurer ni gérer d'intégrations personnalisées. Pont de services prend en charge la vérification, l'enrichissement, la décomposition et l'exécution de ces commandes client. Bien que l'application Pont de services héritée soit toujours prise en charge, consultez [En savoir plus Pont de services](#) pour connaître les avantages détaillés de l'application actuelle Pont de services .

Une fois qu'une commande est capturée, vos agents de commande peuvent ajouter d'autres détails de commande requis, tels que le lieu de livraison ou le prix, dans le cadre de l'enrichissement de la commande.

### Décomposition de l'ordre

Une fois qu'un gestionnaire d'exécution a examiné et approuvé une commande de produit ou de service, Order Management décompose la commande en commandes de produits, de services et de ressources requises pour chaque élément de ligne de commande. Cette répartition est basée sur les relations de spécifications définies dans le catalogue de produits et sur les règles de décomposition que vous avez créées. Si certaines informations ne sont pas disponibles au début de la décomposition de commande, Gestion des commandes il est possible d'échelonner la décomposition pour créer certaines commandes à l'aide des informations actuelles.

### Exécution de commande

Vos agents et gestionnaires d'exécution effectuent la série de tâches nécessaires pour exécuter une commande, en fonction d'un plan d'orchestration qui définit les tâches de commande à exécuter. Vous pouvez utiliser différents outils pour gérer les problèmes pendant l'exécution :

- Gestion des ordres de changement en cours : gérez les changements de commandes des clients.
- Gestion des erreurs - Identifiez et résolvez les erreurs de traitement des commandes.
- Gestion des menaces : alertez les gestionnaires d'exécution lorsque l'heure allouée pour une tâche de commande est compromise.

## Modèle de données d'Order Management

Le modèle de données Order Management fournit un cadre de travail qui vous permet de capturer, gérer, orchestrer et exécuter les commandes des clients et les commandes de services externes pour des produits et services.

## Cycle de vie de la commande

Dans Order Management, une commande client passe par les différentes étapes du cycle de vie d'une commande.

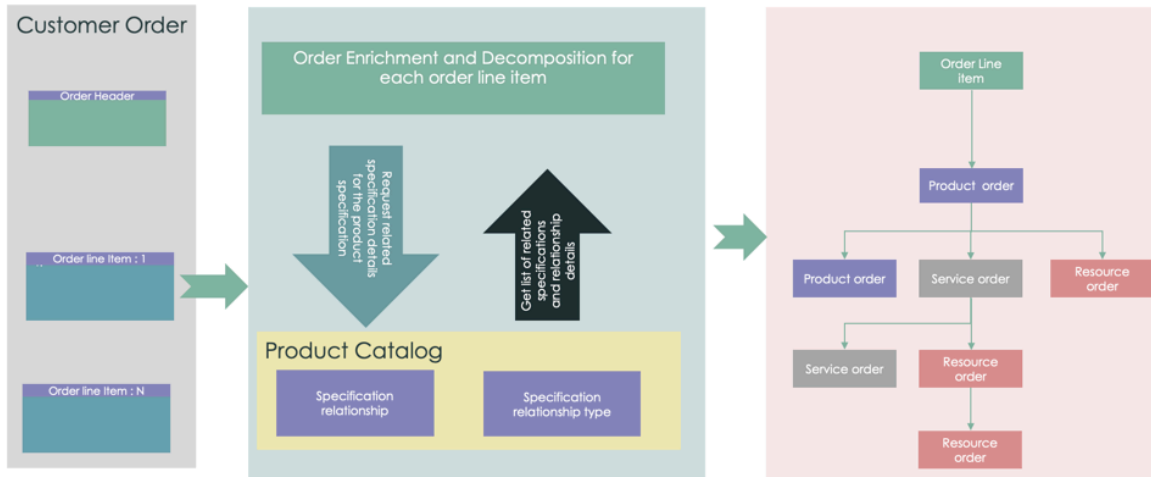
### Cycle de commande de life

Étape	Description
Commande de client	Entité de commande principale capturée et créée pour gérer le cycle de vie de bout en bout d'une demande de client de produits ou de services.
Enrichissement	Informations supplémentaires nécessaires pour la décomposition de la commande et pour le processus d'exécution. Les attributs et les éléments peuvent être ajoutés aux commandes qui sont requises pour les applications en aval, telles que la facturation ou l'activation.
Décomposition	Commande divisée en plusieurs prestataires pour l'exécution.
Orchestration	Coordination de l'exécution des commandes qui utilise un flux d'exécution.

### Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes

Une commande de client peut comprendre un ou plusieurs éléments de ligne de commande. Le processus d'enrichissement et de décomposition crée la commande de produit, de service et de ressource requise pour chaque élément de ligne de commande, à l'aide des informations de relation de spécification dans le catalogue de produits. Le diagramme suivant est un exemple de la façon dont une commande client peut être enrichie et décomposée.

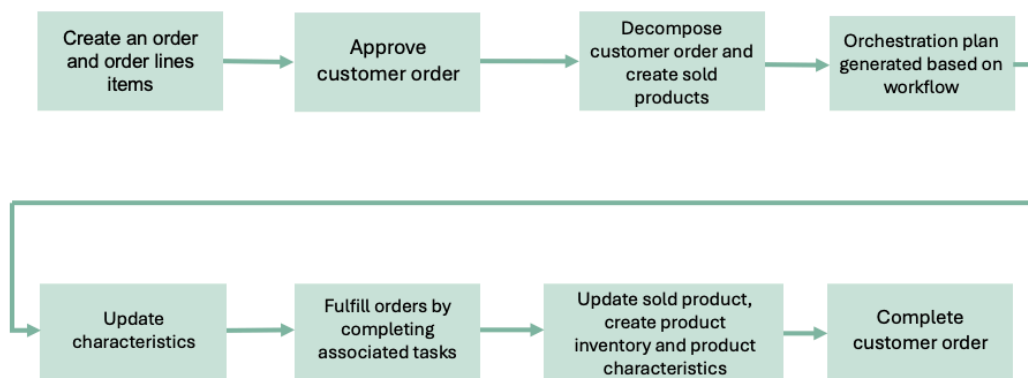
#### Processus d'enrichissement et de décomposition des commandes



Le plan d'exécution utilise des tables de décision pour faire correspondre le flux d'une commande de produit. Le flux affecté déclenche ensuite les tâches d'exécution de commande requises.

Le diagramme suivant montre comment fonctionne le processus d'exécution d'une commande de produits de télécommunications.

## Exemple de workflow d'exécution de commande



## Types d'actions pour la gestion des commandes de clients et de services

Découvrez comment vous pouvez effectuer différents types d'actions pour les commandes de vos clients. Il s'agit d'un déménagement, d'un ajout, d'un changement, d'une déconnexion, d'une suspension, d'un CV ou d'un non-changement de services.

En utilisant un type d'action de commande, vous pouvez définir le type d'actions que vous souhaitez effectuer avec une commande. La table suivante répertorie les types d'actions de commande.

### Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	<p>Ajoutez une commande client qui n'est pas associée à une commande existante du même client. Cette commande du client entraîne de nouvelles activités de gestion et d'exécution des commandes.</p> <p>Par exemple, vous passez une nouvelle commande pour un service Internet résidentiel.</p>
Changement	<p>Modifier une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou exécuté. Ce type d'action de commande comprend les scénarios suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajout d'une spécification de produit enfant que le client n'a pas commandée auparavant.</li> <li>• Suppression d'une spécification de produit enfant facultative dont le client dispose déjà.</li> </ul> <p>Par exemple, vous augmentez la vitesse de téléchargement de votre Internet domestique de 100 Mbit/s à 1000 Mbit/s.</p>

## Types d'actions de commandes (suite)

Type d'action de commande	Description
Supprimer	Supprimez un élément de ligne de commande client ou une commande de produit existant. Par exemple, vous annulez votre service Internet résidentiel.
Suspendre	Commande de produit ou de service pour désactiver temporairement l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande.  <b>i Remarque :</b> Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Utilisation d'actions de suspension et de reprise.</a>
Reprendre	Commande de produit ou de service pour activer l'inventaire des produits de ses éléments de ligne de commande qui ont été précédemment suspendus.  <b>i Remarque :</b> Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Utilisation d'actions de suspension et de reprise.</a>
Aucun changement	Les éléments de ligne de commande sans action de changement sont inclus dans la commande à des fins d'information uniquement. Par exemple, un élément de ligne de commande parent avec aucune action de changement peut avoir un élément de ligne de commande enfant avec l'action Changer ou Suspendre.

### Utilisation d'actions de suspension et de reprise

Vous pouvez utiliser des actions de suspension et de reprise pour suspendre ou désactiver temporairement vos inventaires de produits et de services. De cette façon, vous pouvez capturer la demande de suspension d'un client et reprendre les produits et services ultérieurement.

### Vue d'ensemble

En tant que fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez suspendre ou désactiver temporairement vos inventaires de produits et de services. Les demandes de suspension et de reprise sont gérées comme des commandes avec les changements dans l'inventaire des commandes de produits et de services pendant le processus de décomposition et d'exécution de la commande. Une suspension de commande et une action de reprise peuvent avoir lieu immédiatement ou à une date ultérieure.

Avec les actions de suspension et de reprise, un CSP peut effectuer les tâches suivantes :

- Ingérer et exécuter les commandes de produits et de services suspendues.
- Ingérer et exécuter les commandes de produits et de services de reprise pour les stocks suspendus.
- Prenez en charge, suspendez et reprenez les commandes à l'aide d'un planificateur.
- Gérez l'état de l'inventaire des produits pour les scénarios de suspension et de reprise.

### Fonctionnement des actions Suspendre et Reprendre

Le processus des actions de suspension et de reprise est le suivant :

1. Une commande client de type Suspendre ou Reprendre est reçue dans le système de gestion des commandes. Après avoir examiné les détails de la commande, un gestionnaire d'exécution approuve la commande du client.
2. Lorsqu'une commande client est approuvée, une nouvelle table Opérations d'inventaire de produits [sn\_prd\_invnt\_product\_inventory\_operations] est créée en tant que liste connexe dans le formulaire des éléments de ligne de commande. Dans le cas d'un scénario planifié, dans le cadre du processus d'exécution, l'état de l'enregistrement des opérations d'inventaire des produits passe à l'état Planifié pour les éléments de ligne de commande.
3. Un planificateur préconfiguré suit la table Opérations d'inventaire de produits pour vérifier toute date future planifiée de la commande client :
  - Si votre commande client contient des éléments de ligne de commande avec une date future (une valeur de date pour le champ `committedDueDate` sur le formulaire des éléments de ligne de commande), l'action de suspension ou de reprise commence à la date planifiée.
  - Si votre commande client n'inclut aucune date pour l'action de suspension ou de reprise, celle-ci commence immédiatement au moment de la clôture des commandes.
4. Au moment de la clôture de la commande, les changements suivants se produisent :
  - Pour un scénario planifié, le planificateur récupère l'enregistrement avec un état planifié de la table Opérations d'inventaire de produits à la date planifiée et marque l'état de l'enregistrement comme Terminé. Et l'état d'inventaire de l'élément de ligne de commande est mis à jour sur Suspendu pour l'action de suspension et sur Actif pour l'action de reprise dans la table d'inventaire des produits.
  - Pour un scénario immédiat, l'état de l'enregistrement dans la table Opérations d'inventaire de produits est mis à jour sur Terminé. Et l'état d'inventaire de l'élément de ligne de commande est mis à jour sur Suspendu pour l'action de suspension et sur Actif pour l'action de reprise dans la table d'inventaire des produits.
5. L'état de l'inventaire dans la table Opérations d'inventaire de produits est mis à jour sur Annulé dans les deux scénarios suivants :
  - Lors des modifications en cours de vol ou en raison de l'annulation d'un élément de ligne de commande.
  - Les dates des opérations de suspension et de reprise sont planifiées, mais la date de l'opération de reprise est antérieure à la date de l'opération de suspension.

Pour plus d'informations sur l'examen des détails de la table des opérations d'inventaire de produits, reportez-vous à la rubrique .

## Validations et scénarios supplémentaires

Lorsque les éléments de ligne de commande pour les actions de suspension ou de reprise sont combinés avec les actions de changement ou de déconnexion dans une seule commande et que l'état d'inventaire d'un élément de ligne de commande est en attente, l'approbation de la commande échoue. La raison est due à la validation de l'approbation de l'ordre de changement ou de déconnexion.

- i Remarque :** Pendant l'approbation de la commande pour les actions de suspension, de reprise ou d'absence de changement, l'inventaire des produits ne doit pas être à l'état En attente d'installation.

Dans le processus de création de commande pour les actions de suspension ou de reprise, la valeur du champ `committedDueDate` du formulaire d'élément de ligne de commande peut être une date passée, une date présente ou une date future. S'il s'agit d'une date passée

ou présente, l'état de l'inventaire doit être défini sur Actif pour l'action de suspension et sur Suspendu pour l'action de reprise.

Si la valeur du champ `committedDueDate` des éléments de ligne de commande du client n'est pas valide (la valeur du champ `Date` dépasse la date du calendrier) pour l'action de suspension ou de reprise, elle est alors considérée comme une action immédiate.

Dans le type suspendre ou reprendre les commandes client, la commande parent a priorité sur la commande enfant. Si l'ordre parent est planifié pour une action de suspension ou de reprise immédiate, mais que l'ordre enfant est planifié pour une date ultérieure, toute la hiérarchie de l'inventaire est prise en compte pour l'action immédiate.

Si l'élément de ligne de commande supérieure pour l'action de suspension ou de reprise est planifié à une date ultérieure, l'ensemble de la hiérarchie de l'inventaire est alors pris en compte pour l'action de suspension ou de reprise. Les éléments de ligne de commande enfants sont pris en compte pour une action de suspension ou de reprise lorsqu'ils sont combinés à une action de changement ou d'absence de changement.

Pour un changement en cours de l'ordre de suspension ou de reprise, seule l'annulation est prise en charge. Si un élément de ligne de commande ou la commande entière est annulé, l'enregistrement des opérations d'inventaire de produits est marqué comme Annulé pendant le processus d'exécution de la commande. Le changement d'état ne se produit pas pour l'enregistrement de l'inventaire des produits.

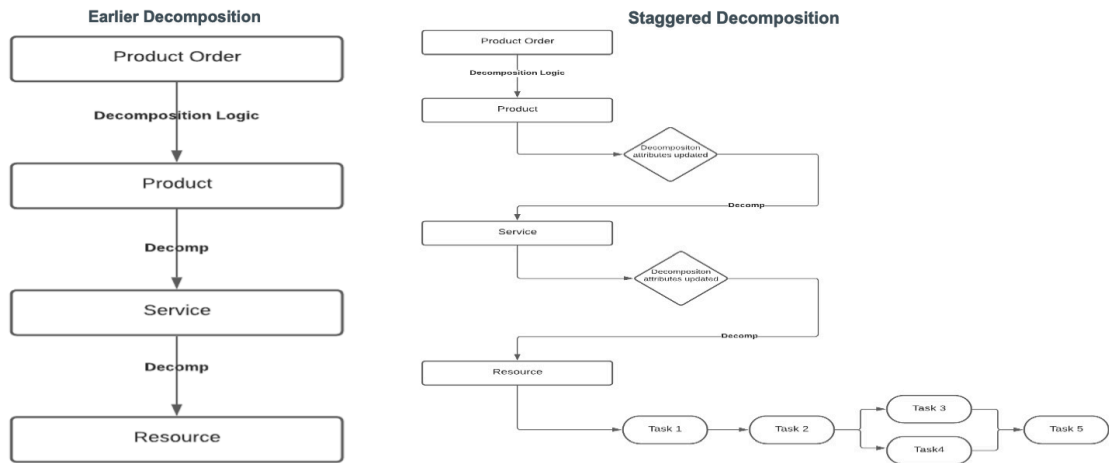
Dans le processus de création de commande pour l'action de suspension ou de reprise, vous pouvez utiliser l'ID d'inventaire externe dans la charge utile au lieu de l'ID généré par le système pour l'inventaire.

## Décomposition échelonnée

Découvrez comment échelonner la décomposition pour les commandes de vos clients. Vous pouvez décomposer les commandes de vos clients en plusieurs itérations en utilisant les informations disponibles au niveau du domaine, plutôt que de décomposer l'intégralité d'une commande client en une seule fois après son approbation pour exécution.

Le schéma suivant montre comment fonctionne le processus de décomposition décalé. Vous pouvez commencer le processus de décomposition avec les informations dont vous disposez déjà pour votre commande et vos éléments de ligne de commande. Le processus de décomposition ignore les commandes de domaine (commandes de produits, de services ou de ressources) pour lesquelles vous ne disposez pas des informations requises à ce stade. Lorsque vous ajoutez ces informations ultérieurement, le processus de décomposition déclenche et termine le traitement des commandes de domaine restantes.

## Traitement de décomposition échelonné



### Contraste avec le traitement de décomposition antérieur

Avant que la décomposition décalée ne soit disponible, le traitement de la décomposition de la commande commençait immédiatement après l'approbation de l'exécution d'une commande client. La décomposition de la commande était basée sur les relations de spécification et les règles de décomposition qui ont été définies dans le catalogue de produits.

Si la règle de décomposition dépendait d'une valeur de caractéristique qui n'était pas disponible au moment de la décomposition de la commande, le traitement de la commande ignorait la décomposition des commandes. Cependant, dans la décomposition décalée, avec la décomposition initiale, la décomposition se déclenche automatiquement à nouveau pour les ordres ignorés lorsque la valeur caractéristique dépendante est disponible. La valeur caractéristique peut être définie par vos utilisateurs d'exécution de commande ou par les règles de propagation des attributs.

### Fonctionnement de la décomposition décalée

Pour prendre en charge la décomposition de commande de manière échelonnée, vous pouvez utiliser cette méthode pour redéclencher le processus de décomposition pour les commandes de domaine ignorées lorsque les valeurs caractéristiques sont affectées dans les règles de décomposition correspondantes.

Lorsque vous approuvez une commande, le processus de décomposition de la commande commence. Le processus de décomposition crée des commandes de domaine à l'aide des informations disponibles à partir de la commande, des éléments de ligne de commande et de la définition du catalogue. Il évalue également les règles de décomposition pour créer les commandes de domaine cibles. Si la fonction de décomposition ne parvient pas à évaluer les règles de décomposition en raison de l'indisponibilité des valeurs caractéristiques, la décomposition est arrêtée pour ces ordres de domaine.

Lorsque les valeurs caractéristiques sont disponibles soit à partir de l'action d'un utilisateur, soit à partir d'une règle de propagation d'attribut, le processus de décomposition est relancé. Le processus crée ensuite les commandes de domaine requises et termine la décomposition de la commande. Si vous mettez à nouveau à jour la valeur de la caractéristique après la fin de la décomposition de l'ordre, cela ne déclenche pas la décomposition de l'ordre de domaine.

**Remarque :** Pour en savoir plus sur la décomposition décalée, reportez-vous à la section .

## Prise en charge de la quantité de commande

Découvrez comment vous pouvez prendre en charge et exécuter les commandes de vos clients pour plusieurs instances d'un produit ou d'un service. Vous pouvez créer plusieurs commandes de domaine équivalentes à la quantité commandée pour chaque instance du produit ou du service. De cette façon, vous pouvez décomposer et gérer efficacement l'exécution des commandes de vos clients.

### Vue d'ensemble

Une instance d'un produit ou d'un service fait référence à un élément commandé avec un ensemble unique de valeurs caractéristiques de commande, telles que la vitesse et la taille de la mémoire. Un client peut commander le même produit ou service haut de gamme pour différents emplacements, mais chacun peut différer dans ses caractéristiques de commande. Par exemple, si un client commande un routeur pour l'un de ses emplacements, il peut avoir une sélection de taille de mémoire qui diffère du même modèle de routeur qui a été commandé pour un autre emplacement. Gestion des commandes prend en charge ce traitement de quantité de commande pour les scénarios suivants :

### Prise en charge de la quantité d'éléments de ligne de commande fournie par le client lors de la commande d'un élément

Si votre client passe une commande auprès de plusieurs instances, le champ Quantité de l'élément de ligne de commande capture le nombre d'instances de vos éléments de ligne de commande client. Le processus de décomposition des commandes crée alors le même nombre de commandes de produits ou de services et gère le processus d'exécution de chaque commande indépendamment.

### Prise en charge de la quantité caractéristique pilotée par le catalogue

Dans ce scénario, le processus de décomposition décompose une commande de produit ou de service en le nombre requis de commandes de domaine. Ces commandes de domaine sont basées sur le mappage de quantités que vous définissez dans le catalogue de produits entre les spécifications source et cible utilisées dans une offre de produits. Le mappage de quantité dans la relation de spécifications déclenche le processus de décomposition afin de créer le nombre requis de commandes de domaine pour le processus d'exécution.

### Prise en charge de la quantité basée sur les caractéristiques

Dans ce scénario, vous acceptez et prenez en charge votre commande client qui contient les informations relatives à la valeur des caractéristiques de la commande, ce qui a un impact sur la quantité des commandes de domaine. Ainsi, le processus de décomposition des commandes fait référence aux informations suivantes pour créer le nombre requis de commandes de domaine.

- Relation de spécification avec caractéristique de quantité
- Mappage des caractéristiques

## Processus de capture de commande dans Gestion des commandes

Vous pouvez capturer, gérer et exécuter les commandes de vos clients à l'aide d'API Pont de services ou de la capture directe des commandes avec l'application Gestion des commandes .

Les scénarios suivants représentent des situations typiques dans lesquelles vous capturez des commandes à traiter dans le Now Platform.

## Scénario 1 : utilisation d'API pour la capture et le chargement des commandes

Vos systèmes actuels de capture de commandes peuvent être intégrés à ServiceNow des instances à l'aide d'API basées sur TMF622. Grâce à cette intégration, votre système de capture de commandes peut soumettre des demandes de produits ou de services, qui peuvent ensuite être satisfaites dans votre ServiceNow instance.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur l'API ServiceNow fournie qui est basée sur la spécification REST de l'API de commande de produits TMF622, consultez [Commande de produit standardisée OpenAPI](#) .

Ce diagramme montre comment l'API basée sur TMF622 fonctionne dans le processus de saisie et de téléchargement des commandes de télécommunications.

### Scénario de workflow basé sur une API pour Gestion des commandes



### Scénario de workflow de capture d'ordre de l'API TMF622

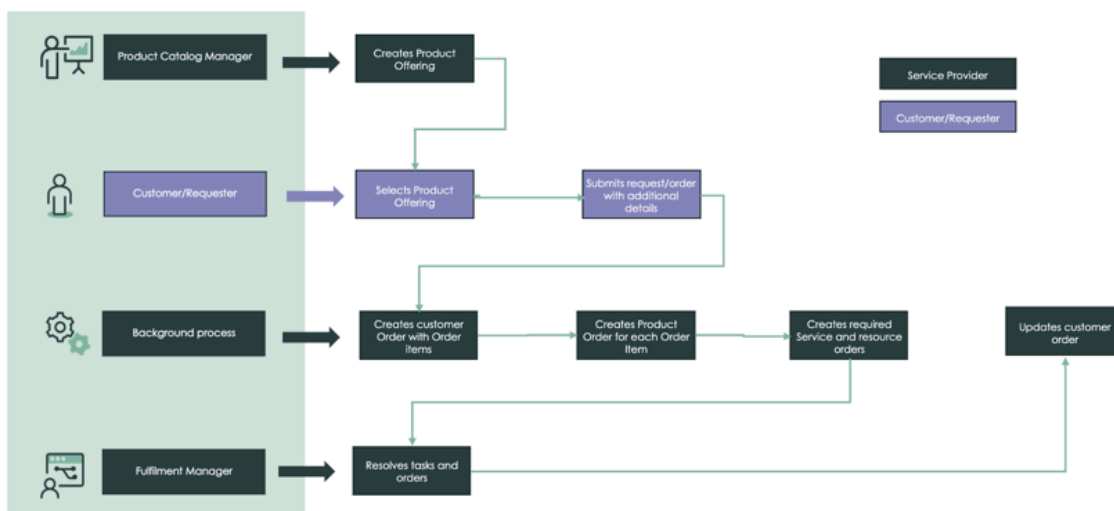
## Scénario 2 : utilisation pour la Pont de services capture et le chargement des commandes

Vos ServiceNow instances peuvent être intégrées aux instances de vos clients à l'aide de Pont de services. Grâce à cette intégration, vous pouvez créer et publier des offres de produits sur les instances de vos clients. Les clients d'entreprise peuvent ensuite soumettre des demandes de produits ou de services, que vous pouvez ensuite satisfaire.

**i Remarque :** Bien que l'application Pont de services héritée soit toujours prise en charge, consultez [En savoir plus Pont de services](#) pour plus d'informations sur les avantages liés à l'utilisation de l'application actuelle Pont de services .

Ce diagramme montre comment Pont de services fonctionne le processus de saisie et de téléchargement des commandes de télécommunications.

## Scénario de workflow Pont de services pour Gestion des commandes



### Enrichir une commande en Gestion des commandes

En tant qu'agent de commande, capturez toutes les informations requises pour une commande avant l'étape d'approbation de la commande afin qu'il n'y ait aucun retard ou conséquence dans l'exécution de la commande en raison d'informations manquantes ou incorrectes.

### Vue d'ensemble

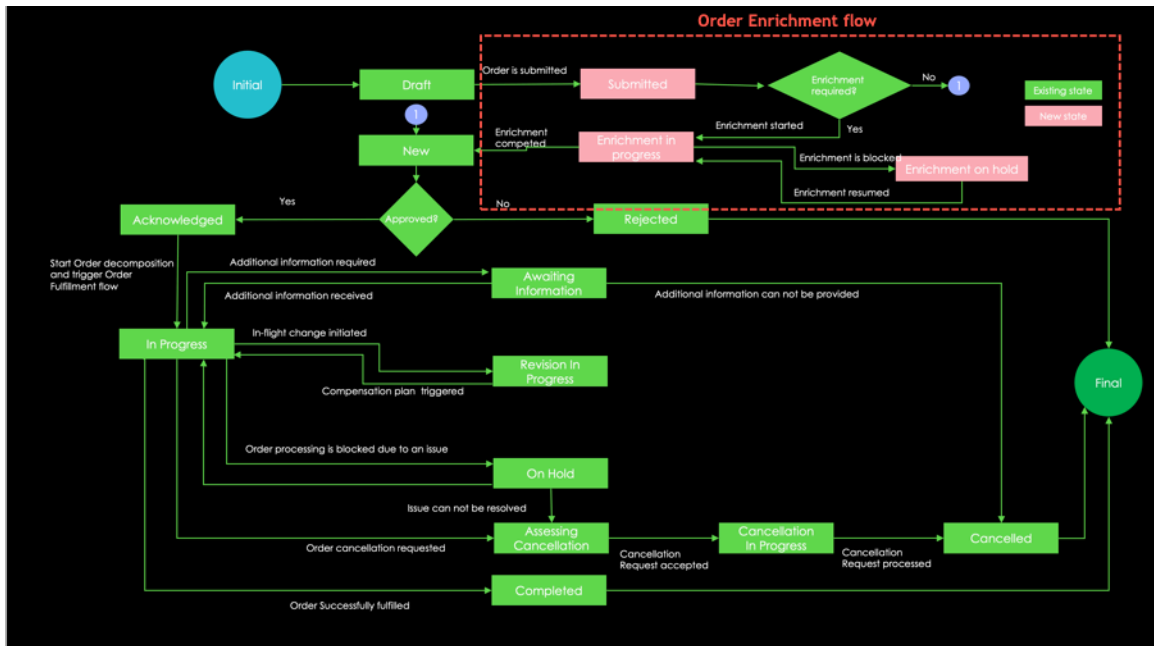
Un processus d'enrichissement de commande est un ensemble de tâches visant à capturer des détails de commande supplémentaires par l'agent de commande auprès de votre client.

Dans le processus actuel de capture de commandes amélioré, l'agent capture d'abord les détails de base de la commande pour effectuer la saisie de la commande dans le Gestion des commandes système. Avant d'approuver la commande, l'agent de commande se connecte avec le client pour obtenir tous les détails de commande requis en fonction des besoins professionnels du client.

### Fonctionnement du processus d'enrichissement de commande

Il n'est pas nécessaire d'enrichir toutes les commandes. S'il s'agit d'une commande de produit ou de service complexe, l'agent décide d'enrichir la commande.

## Flux d'enrichissement de la commande



Traduction automatique

Un agent de commande crée une commande en Gestion des commandes capturant les détails de base de la commande et le champ **État** de la commande est défini sur Brouillon. Lorsque l'agent de commande envoie la commande, le système vérifie pour chaque élément de ligne de commande s'il nécessite un enrichissement ou non conformément à la politique de flux d'enrichissement de commande définie dans la table de décision.

### Table de décision pour le processus d'enrichissement de la commande

Label	Type	Reference	Mandatory
Order line item	Reference	Order Line Item [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	<input type="checkbox"/>

Conditions	Results									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Category</th> <th>Offering</th> <th>Flow</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SD-WAN Service Package</td> <td>Premium SD-WAN Offering v3</td> <td>SD-WAN Service Package Enrichment</td> </tr> <tr> <td>Managed Firewall</td> <td></td> <td>Managed Firewall Service Enrichment</td> </tr> </tbody> </table>	Category	Offering	Flow	SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3	SD-WAN Service Package Enrichment	Managed Firewall		Managed Firewall Service Enrichment	<p>Default result</p>
Category	Offering	Flow								
SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3	SD-WAN Service Package Enrichment								
Managed Firewall		Managed Firewall Service Enrichment								

Si un élément de ligne de commande est applicable au processus d'enrichissement, l'état de la commande, y compris ses éléments de ligne, bascule sur Enrichissement en cours et la politique de flux d'enrichissement de la commande est déclenchée. Le flux crée des tâches d'enrichissement de commande pour ces éléments de ligne de commande. Si l'élément de campagne n'est pas éligible à l'enrichissement, l'état de l'élément de campagne bascule sur Nouveau. Pour en savoir plus, consultez .

L'agent de commande examine et ferme chaque tâche après avoir fourni les détails supplémentaires requis pour la décomposition de la commande. Lorsque l'enrichissement de la commande est terminé, l'état des éléments de ligne de commande bascule sur Nouveau à partir de l'enrichissement en cours et l'état de la commande bascule également sur Nouveau.

L'agent de commande peut maintenant approuver ou rejeter la commande.

## Gestion des commandes de services

Utilisez les commandes de service pour l'activation de nouveaux services ou pour les demandes après-vente pour les services qui ont été activés et livrés aux clients à des dates antérieures.

Les commandes de service contiennent les détails d'une opération d'ajout, de changement ou de déconnexion que votre entreprise effectue pour un service que vous rendez à un client. Les fournisseurs de services les capturent à partir d'un système de gestion des commandes client tiers externe via l'API Service Order Open, ou vous les saisissez directement dans le Now Platform<sup>®</sup>fichier .

## Modèle de données de gestion des erreurs


Gérez et résolvez les problèmes de traitement qui surviennent lors de l'exécution d'un client ou d'une commande de service. Avec Gestion des erreurs, vous pouvez identifier les exceptions de traitement de commande et créer un enregistrement de conséquence pour examiner et résoudre le problème de traitement sous-jacent. La gestion des erreurs permet à un client ou à une commande de service de continuer jusqu'à ce qu'elle soit terminée.

Le modèle de données Gestion des erreurs étend la table Tâche. La table suivante répertorie les attributs qui s'appliquent au traitement des erreurs de commande.



### Attributs de la table des conséquences de la commande

Champ	Description
Numéro	Numéro de conséquence unique affecté par le système, commençant par le préfixe FO, d'une longueur maximale de sept chiffres.
Affecté à	Identificateur de la personne affectée chargée d'agir sur l'enregistrement d'abandon.
Créé par	Identificateur de l'administrateur d'erreurs qui a créé l'enregistrement d'erreurs.
Créé le	Horodatage qui inclut la date et l'heure de création de l'enregistrement d'erreurs.
État	Indicateur de l'état de traitement actuel de l'enregistrement de conséquence. Sauf indication contraire, le gestionnaire d'erreurs ou l'agent affecte manuellement l'état approprié à l'enregistrement d'erreurs, en fonction de son emplacement actuel dans le cycle de traitement.  Ouvrir  Enregistrement de confirmation qui est nouveau et qui n'est pas actuellement affecté à une personne sur laquelle travailler.  En cours

Attributs de la table des conséquences de la commande (suite)

Champ	Description
	<p>Enregistrement de confirmation affecté et en cours de traitement.</p> <p>En suspens</p> <p>Enregistrement de retombées en suspens. Aucun autre traitement des erreurs ne peut avoir lieu tant que vous n'avez pas levé la suspension.</p> <p>En attente d'informations</p> <p>Enregistrement de confirmation qui est en attente de plus d'informations avant que le traitement puisse se poursuivre.</p> <p>Résolu</p> <p>Problème de conséquence ayant une résolution, mais que vous ne l'avez pas officiellement fermé.</p> <p>Fermé terminé</p> <p>Enregistrement de confirmation terminé et fermé.</p> <p>Annulé</p> <p>Enregistrement de conséquence annulé par le gestionnaire d'exécution. Aucun traitement d'exécution ultérieur ne peut avoir lieu.</p>
Provenance	Identificateur de l'enregistrement de tâche de commande d'origine auquel l'enregistrement de conséquence est associé.
Activité	<p>Liste des activités de traitement et des changements dans les valeurs de champ qui ont eu lieu pour l'enregistrement d'abandon. Pour développer, réduire ou filtrer par flux d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliquez sur l'icône de filtre de flux d'activité (  pour filtrer par commentaires, pièces jointes ou état supplémentaires.</li> </ul>

### Attributs de la table des conséquences de la commande (suite)

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li> Cliquez sur l'icône Autres options ( icône  ), puis sélectionnez celle qui convient :</li> </ul> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;">  <ul style="list-style-type: none"> <li style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Expand all posts</li> <li style="padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Collapse all posts</li> <li style="padding: 5px;">Filter by conversation</li> </ul> </div>
Pièces jointes	Pièces jointes de fichier pour l'enregistrement de conséquence. Cliquez sur <b>Parcourir</b> pour ajouter le fichier en tant que pièce jointe.

#### Information associée

[Gestion des erreurs de commande](#)

[Créer des enregistrements de conséquences automatisés et manuels](#)

[Concepteur de flux](#)

[Flux](#)

[Créer un flux](#)

### Gestion des ordres de changement en cours dans Gestion des commandes

En utilisant la gestion des ordres de changement en cours, vous pouvez déterminer comment gérer les changements pour les commandes des clients qui sont toujours en cours d'exécution. En gérant les changements en cours, votre organisation peut réduire les coûts opérationnels et offrir une meilleure expérience client.

Vous pouvez utiliser un changement en cours pour modifier une commande client toujours en cours d'exécution. Vous définissez un point de non retour (PONR) au-delà duquel la commande ne peut accepter aucune modification. Une fois qu'un changement en cours est reçu et approuvé, Order Management évalue dynamiquement l'impact du changement demandé et génère automatiquement un plan pour orchestrer correctement la commande. Grâce à Gestion des commandes, votre entreprise peut gérer plus facilement les changements en cours, réduire les coûts d'exploitation et offrir une meilleure expérience client.

Pour en savoir plus sur la modification ou l'annulation d'une demande d'ordre en cours, reportez-vous à la section [Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation](#).

## Plans d'orchestration pour l'exécution des commandes

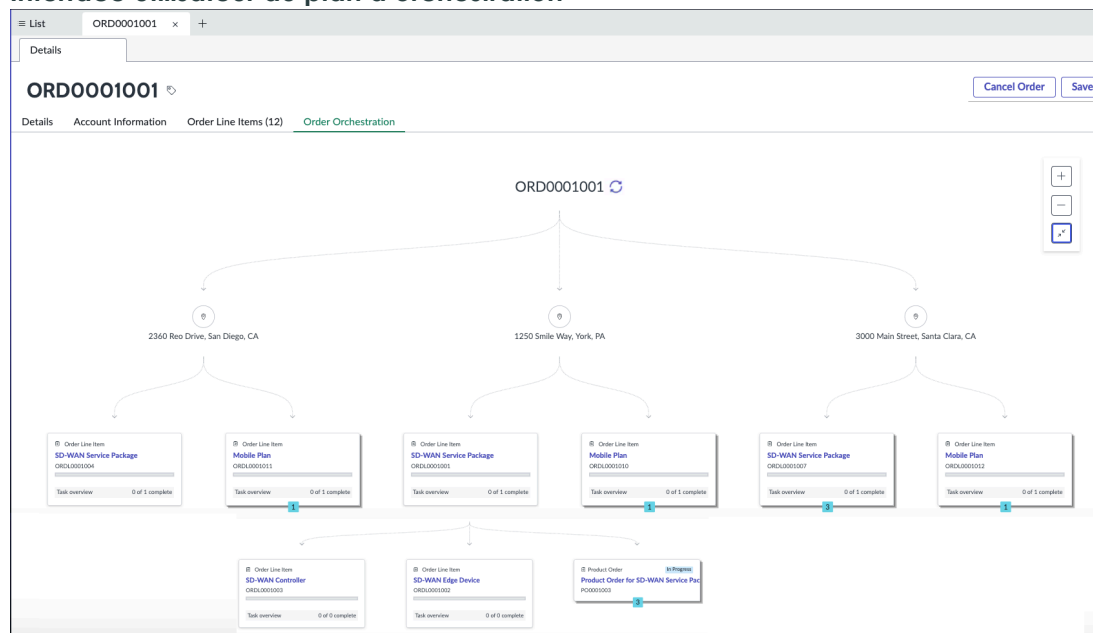
En utilisant l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez vous assurer que vous effectuez toutes les tâches requises pour exécuter les commandes de vos clients (produits). Vous pouvez également afficher la hiérarchie complète des commandes, l'état des commandes décomposées associées, les éléments de ligne de commande et les tâches de commande.

### Utilisation de l'interface utilisateur du plan d'orchestration

En tant que gestionnaire ou agent d'exécution de commande, vous utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour suivre toutes les commandes de domaine et tâches de commande connexes pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine. Vous pouvez également utiliser l'interface utilisateur pour examiner et résoudre tous les problèmes liés aux tâches de commande et aux commandes de domaine.

L'exemple suivant montre l'interface utilisateur du plan d'orchestration :

#### Interface utilisateur du plan d'orchestration



Utilisez l'interface utilisateur du plan d'orchestration pour voir :

- Représentation picturale qui montre la hiérarchie de tous les éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande pour une commande, un élément de ligne de commande ou une commande de domaine.
- Les dépendances entre les commandes de domaine et les tâches de commande.
- État actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés au sein de la hiérarchie.

À l'aide de l'interface utilisateur du plan d'orchestration, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

1. Affichez une représentation visuelle hiérarchique de tous les éléments de ligne de commande, commandes de domaine et tâches de commande pour la commande sélectionnée.
2. Ouvrez un nœud dans la hiérarchie et affichez les détails supplémentaires.

3. Déterminez l'état actuel des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associés.
4. Identifiez les retards ou les retombées de commande dans le processus d'exécution des commandes et résolvez-les à temps.

## Exécution de commandes multi-sites

L'interface utilisateur du plan d'orchestration est particulièrement utile lorsque vous traitez des commandes de clients impliquant plusieurs produits traités à plusieurs emplacements. Par exemple, un client commande le pack de services SD-WAN pour ses sites de San Jose, San Diego, Denver et Dallas. Cela signifie qu'il y a un minimum de trois éléments de ligne de commande pour chacun des quatre emplacements :

- Un élément de ligne pour le package de services SD-WAN
- Un élément de ligne pour le produit Contrôleur SD-WAN
- Un élément de ligne pour le produit SD-WAN Edge

Si le même client commande également un produit SD-WAN Security en option pour chaque emplacement, il y aura quatre éléments de ligne de commande supplémentaires. C'est-à-dire qu'il y a un élément de ligne de commande pour chacun des quatre sites (San Jose, San Diego, Denver et Dallas).

Pour lancer le processus d'exécution d'une commande multisite, l'application Gestion des commandes décompose la commande en plusieurs commandes de domaine en vue de son exécution. Les commandes de domaine sont les commandes de produits, de services et de ressources générées lors de la décomposition. Chaque commande décomposée a un flux d'exécution correspondant avec plusieurs tâches de commande. Pour exécuter une commande aux dates de livraison que vous promettez à votre client, vous devez terminer toutes les commandes de domaine connexes et résoudre toutes les tâches de commande connexes à temps.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur le modèle de données et la Gestion des commandes décomposition ordonnée, consultez :

- [Modèle de données d'Order Management](#)
- 

Information associée

[Gestion des erreurs de commande](#)

## Jeopardy Management

Jeopardy Management est un outil d'évaluation des risques qui surveille les tâches d'exécution, évalue le niveau de risque et alerte les gestionnaires d'exécution lorsque le temps de la tâche affecté est compromis.

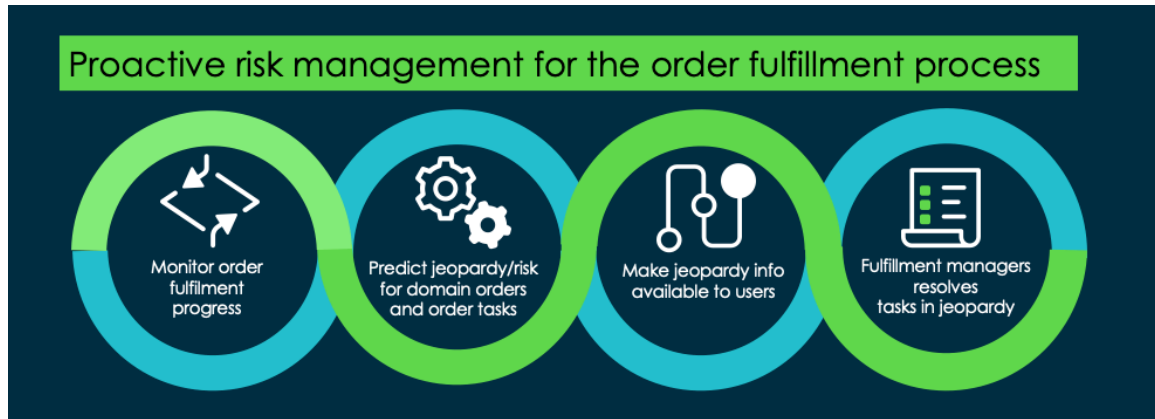
Jeopardy Management se compose de plusieurs composants dans l'application Gestion des commandes qui fonctionnent ensemble pour surveiller et rendre compte du délai d'exécution des tâches dans un plan d'exécution.

Si une tâche prend plus de temps que prévu, le système évalue le pourcentage de retard et attribue un niveau de risque.

En Gestion des commandes, certaines commandes des clients sont censées être exécutées dans un délai engagé. L'engagement de temps peut faire partie d'un contrat que le client et le fournisseur de service à la clientèle (FSC) ont signé pour assurer la livraison et l'assurance

des produits et services. Pour exécuter une commande dans les délais impartis, un fournisseur de services de communication s'appuie sur des systèmes de gestion des commandes pour surveiller la progression de l'exécution. Jeopardy Management Identifie de manière proactive tout retard et partage les alertes, qui peuvent être traitées par les gestionnaires d'exécution.

### Vue d'ensemble de Jeopardy Management



### Mode de fonctionnement de Jeopardy Management

Jeopardy Management fonctionne en suivant les tâches dans un processus d'exécution de commande. Les tâches de commande sont créées à l'avance, à l'état de brouillon, lorsqu'une commande est approuvée en tant que tâche planifiée. Les relations des tâches de commande sont créées et les durées des tâches sont définies. Les tâches planifiées sont définies sur l'état Brouillon et ont une heure de début et une heure de fin. Lorsqu'une tâche de commande est en cours d'exécution, tout retard dans la durée affectée à la tâche déclenche une alerte de menace.

### Composants Jeopardy Management

Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
<ul style="list-style-type: none"> <li>Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships</li> <li>Configure jeopardy policy decision tables</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define and launch SLA for order tasks</li> <li>Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression</li> <li>Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information</li> <li>Rollup jeopardy date changes for all order entities</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Use the order forms, list and orchestration UI forms to show jeopardy details for orders, domain orders and order tasks in order to prioritize tasks to take action</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy</li> </ul>

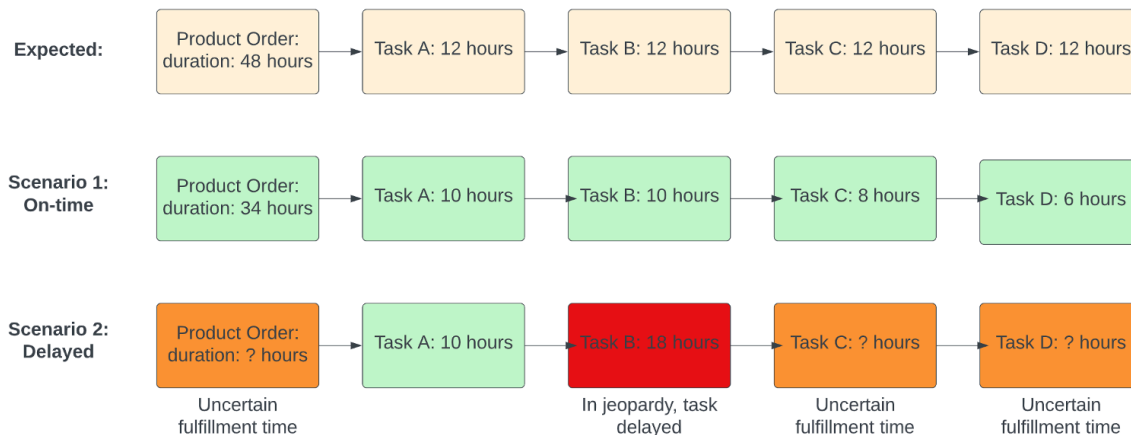
### Jeopardy Management Niveaux d'alerte

Dans Jeopardy Management, le gestionnaire d'exécution peut définir différents niveaux d'alertes pour chaque tâche. Comme le système surveille la durée des tâches, tout retard déclenche des ajustements du niveau de menace des tâches précédentes et successeurs dans le plan d'exécution.

L'image suivante montre plusieurs Jeopardy Management exemples de configuration.

Traduction automatique

## Jeopardy Management Scénarios



L'image Jeopardy Management des scénarios compare certains scénarios de tâches à certains niveaux de risque : prévus, ponctuels et retardés. Jeopardy Management évalue toutes les tâches d'un workflow et ajuste le niveau de risque pour les tâches qui se produisent plus tard dans le workflow.

### Étapes suivantes

Utilisez les liens suivants pour en savoir plus sur la configuration et l'utilisation Jeopardy Management de .

- 
- [Surveillance Jeopardy Management](#)

### Vue d'ensemble de la configuration de Gestion des menaces

En savoir plus sur l'installation et la configuration Jeopardy Management de Gestion des commandes pour Telecommunications.

Au cours de la conception, les gestionnaires d'exécution doivent effectuer les étapes de configuration et d'installation suivantes Jeopardy Management :

- Définir les flux secondaires d'exécution : crée un plan d'orchestration pour chaque spécification. Les gestionnaires d'exécution peuvent utiliser des actions de flux de données de démonstration pour s'assurer que les relations de tâches de commande sont créées.
- Définir les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) : les définitions de SLA suivent le temps nécessaire à l'exécution de chaque tâche de commande.
- Créer des tables de décision : créez des tables de décision qui contiennent des informations, notamment la durée de la tâche de commande, l'affectation du niveau de menace et l'activation de la menace.

### Définir les flux secondaires d'exécution

Pour utiliser Jeopardy Management, les gestionnaires d'exécution doivent soit reconfigurer les flux secondaires d'exécution existants, soit créer des flux secondaires pour chaque spécification. Pour plus d'informations, consultez .

- Les tâches de commande sont créées en amont : les flux secondaires configurés pour la gestion des menaces créent des tâches de commande en amont et avec l'état Brouillon.
- Utilisez l'action de flux Créer une tâche de commande planifiée : dans Générateur de décision, utilisez les tâches Créer une nouvelle commande.

- Créer des relations de tâches : une fois que toutes les tâches de commande sont créées, les gestionnaires d'exécution créent des relations de tâches de commande.
- Définir la progression de l'exécution : une fois que toutes les tâches de commande et les relations de tâches sont créées, définissez la progression de l'exécution.

## Créer des définitions de SLA

Les définitions de SLA et les flux de traitement des SLA sont liés aux tâches d'un plan d'exécution et suivent et établissent des rapports sur le temps nécessaire à l'exécution des tâches activées pour une mise en péril. Consultez [pour plus d'informations](#).

- Définitions SLA : définissez la condition de démarrage, la condition de pause, la condition d'annulation et les conditions de réinitialisation en fonction du cas d'utilisation.
- Durées de SLA : les durées sont spécifiées afin que le suivi puisse être effectué lors de la création du SLA de tâche.
- Le flux de traitement de SLA doit être défini : le client peut utiliser des flux de données de démonstration, qui déclenchent le calcul du niveau de menace pour les tâches de commande à 50 %, 75 % ou 100 % de progression du SLA de tâche.

## Lien vers Jeopardy Management les spécifications de produits et de services à l'aide de Générateur de décision

Les tables de décision sont utilisées pour lier et configurer Jeopardy Management les spécifications de produits et de services dans Gestion des commandes pour Telecommunications. Pour plus d'informations, consultez .

- Calcul du niveau de menace de l'élément de ligne de commande : renvoie le niveau de menace pour l'élément de ligne de commande en fonction du pourcentage de tâches retardées.
- Calcul du niveau de menace de la tâche de commande : définit le niveau de menace d'une tâche en fonction du pourcentage d'achèvement de la tâche.
- Politique d'affectation de durée de la tâche de commande : définit la durée de la commande et la définition du SLA de la tâche.
- Politique d'activation de la menace de la commande : définit si la menace est activée pour une spécification.

## Cas d'utilisation de Gestion des menaces

Jeopardy Management Les cas d'utilisation vous permettent d'explorer et de comprendre le fonctionnement de la gestion des menaces dans différents scénarios dans Gestion des commandes pour Telecommunications.

## Cas d'utilisation au moment de la conception

Les cas d'utilisation au moment de la conception expliquent certains des scénarios de configuration et de configuration Jeopardy Management pour Gestion des commandes pour Telecommunications.

## Cas d'utilisation : configurer la logique métier et les workflows

Les administrateurs système veulent configurer et définir des flux secondaires d'exécution avec Jeopardy Management des actions et une logique.

Définissez une logique de menace à l'aide Concepteur de flux de liens entre les spécifications du produit et un workflow d'exécution.

- Créez des tâches de commandes planifiées avec l'état Brouillon.
- Définissez des relations de tâches.
- Créez un espace réservé pour les commandes de domaine.
- Créez des relations pour les tâches de commande dans une commande de domaine.
- Définir l'état de la tâche de commande.
- Configurez les tables de décision en cas de risque.

## Cas d'utilisation au moment de l'exécution

Les cas d'utilisation au moment de l'exécution expliquent certains des scénarios concernant l'exécution et la surveillance Jeopardy Management de Gestion des commandes pour Telecommunications.

### Cas d'utilisation : prise en charge de la menace prédictive qui surveille les commandes des clients

Les agents et les responsables de l'exécution utilisent des workflows de gestion des risques pour surveiller le risque potentiel qu'une commande ne respecte pas la date d'échéance du client.

- Calculez les dates planifiées d'achèvement des tâches et les dates estimées.
- Surveillez les tâches de commande par rapport aux accords sur les niveaux de service (SLA).
- Déclenchez des seuils SLA pour la tâche de commande et les éléments de ligne de commande.
- Mettez à jour les niveaux de menace au besoin dans les formulaires d'entrée de commande.
- Reporter les dates planifiées pour les tâches de commande terminées.

### Cas d'utilisation : prise en charge de la décomposition de l'ordre décalé et *Jeopardy Management*

Les gestionnaires et agents d'exécution s'attendent à ce que, lors d'une décomposition de commande échelonnée, chaque occurrence d'un élément de ligne de commande échelonné entraîne le redémarrage de la Jeopardy Management logique du workflow.

- Une fois les éléments de ligne de commande décomposés terminés, le workflow redémarre lorsque des Jeopardy Management tâches planifiées supplémentaires sont ajoutées.
- Les nouvelles tâches planifiées obtiennent l'affectation d'un SLA de tâche, qui est évalué pour toutes les tâches répétées et inclut les dates reprises.

### Cas d'utilisation : Prise en charge des commandes en cours et *Jeopardy Management*

Les responsables de l'exécution et l'agent souhaitent Jeopardy Management suspendre les commandes. Lorsque la révision de l'ordonnance est approuvée, la surveillance des risques reprend.

- Révision en cours et toutes les tâches sont en suspens : arrêt de la surveillance des risques.
- Révisions de commande approuvées : les états des tâches passent de l'état En suspens à l'état précédent et les tâches à venir passent à l'état Planifié.
- La logique de menace recalcule les dates : les dates planifiées et les dates estimées ou attendues.

- Les dates sont comparées.
- Logique de déploiement de date s'exécute et reflète les nouvelles dates de début et de fin pour les dates planifiées et estimées.

### Jeopardy Management Rôles et profils

Apprenez-en davantage sur la façon dont les rôles et les profils peuvent changer en Gestion des commandes adoptant Jeopardy Management.

### Rôles dans Jeopardy Management

La table suivante répertorie les rôles et les profils lorsqu'elle Gestion des commandes Jeopardy Management est activée.

#### Profils et rôles dans Jeopardy Management

Profil	Responsabilités	Rôle
Administrateur système	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configure les flux d'exécution pour Jeopardy Management.</li> <li>• Configure tous les ensembles de règles de table de décision liés à la menace qui définissent les politiques de traitement de la menace.</li> <li>• Configure les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) pour les tâches.</li> <li>• Examine et met à jour les workflows existants et ajoute des actions de mise en péril lorsque des mises à jour sont nécessaires.</li> <li>• Examine et met à jour les tables de décision relatives aux menaces</li> </ul>	administrateur
Responsable de l'exécution des commandes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examine les données de menaces pour les commandes afin d'en déterminer les impacts.</li> <li>• Attribue les priorités de menace de la tâche à l'agent qualifié approprié pour la résolution.</li> <li>• Suit et surveille l'exécution en temps opportun de la commande du client à l'aide d'informations sur les risques.</li> <li>• Atténue de manière proactive les risques de menace.</li> <li>• Escalade les problèmes liés aux menaces de commande selon les besoins.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager

**Profils et rôles dans Jeopardy Management (suite)**

Profil	Responsabilités	Rôle
Agent d'exécution de commandes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suit, surveille et examine la progression des tâches de commande pour les données sur les menaces et agit de manière proactive en cas de problèmes potentiels liés aux menaces.</li> <li>Escalade les problèmes de menace aux gestionnaires d'exécution, le cas échéant.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent
Gestionnaire des commandes de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Examine les données sur les menaces liées aux commandes de services afin d'en déterminer les impacts potentiels sur les commandes de services.</li> <li>Attribue les priorités de menace de la tâche à l'agent qualifié approprié pour la résolution.</li> <li>Suit et surveille l'exécution en temps opportun des commandes des clients en exploitant les informations sur les risques.</li> <li>Atténue de manière proactive les risques de menace.</li> <li>Escalade les problèmes liés aux menaces selon les besoins.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Agent de commande de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suit, surveille et examine la progression des tâches de commande pour détecter les données sur les risques.</li> <li>Escalade les impacts des menaces de commande au gestionnaire d'exécution.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Traduction automatique

**Définition d'une relation horizontale**

À l'aide d'une règle de compatibilité, vous pouvez définir les relations horizontales entre les spécifications de votre produit, service et ressource.

**Vue d'ensemble**

Lorsque vous créez un catalogue de produits, vous pouvez créer une relation verticale, c'est-à-dire la relation entre vos entités parentes et enfants. Notre gestionnaire de catalogue de produits peut également activer une relation horizontale, c'est-à-dire une relation entre un produit à un produit, un produit à un service ou un produit à une ressource, en définissant des règles de compatibilité dans le catalogue de produits.

## En utilisant une relation horizontale

Les règles de compatibilité incluent les relations horizontales entre les spécifications de votre produit, service et ressource. Vos clients peuvent désormais passer des commandes pour des produits d'entreprise lorsqu'un produit peut dépendre d'un autre produit de la même offre de produits ou d'une offre de produits différente, comme un produit frère ou pair.

Prenons un exemple de relation horizontale. La relation entre la voix sur IP (VoIP) et un service Internet en est un bon exemple. La VoIP nécessite une connexion Internet active, mais la VoIP et un service Internet sont définis dans une hiérarchie de produits différente. Avec une relation horizontale, vous pouvez définir une relation entre la VoIP et un service Internet dans le catalogue de produits pour prendre en charge le processus de création de commandes VoIP et pour exécuter la commande.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur la création d'une règle de compatibilité dans le catalogue de produits, reportez-vous à la section .

## Traitement asynchrone des commandes pour les commandes importantes des clients et des consommateurs

Si vous êtes administrateur d'un fournisseur de services de communication (CSP), vous pouvez prendre en charge un volume élevé de commandes d'entreprises, de clients multisites et de commandes de consommateurs en utilisant le traitement des commandes asynchrone dans l'application ServiceNow® Gestion des commandes .

### Vue d'ensemble

Les fournisseurs de services de communication prennent en charge à la fois les entreprises et les particuliers. Habituellement, les commandes des clients d'entreprise sont des commandes multi-sites volumineuses et les commandes des consommateurs sont un volume élevé.

Si vous disposez d'un abonnement à la gestion des services de télécommunications, vous pouvez utiliser l'API Product Order Open pour recevoir une commande dans l'application ServiceNow® Gestion des commandes. Le traitement des commandes se déroule en trois étapes :

- Validation de commande
- Ingestion de commande
- Création de commande

## Fonctionnement du traitement synchrone des commandes

Avec le traitement synchrone des commandes, une commande est reçue dans l'application Gestion des commandes via l'API. Ensuite, les enregistrements de commande sont créés simultanément dans une table de commande client après la validation de la commande.

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer ou désactiver la validation de commande pour le traitement synchrone des commandes en définissant les `create_product_order_validation_sync` propriétés système et `create_service_order_validation_sync` sur Vrai (par défaut) ou Faux dans le Now Platform. Le traitement synchrone des commandes prend plus de temps que le traitement asynchrone des commandes lorsqu'il s'agit de créer un grand nombre d'enregistrements de commandes clients.

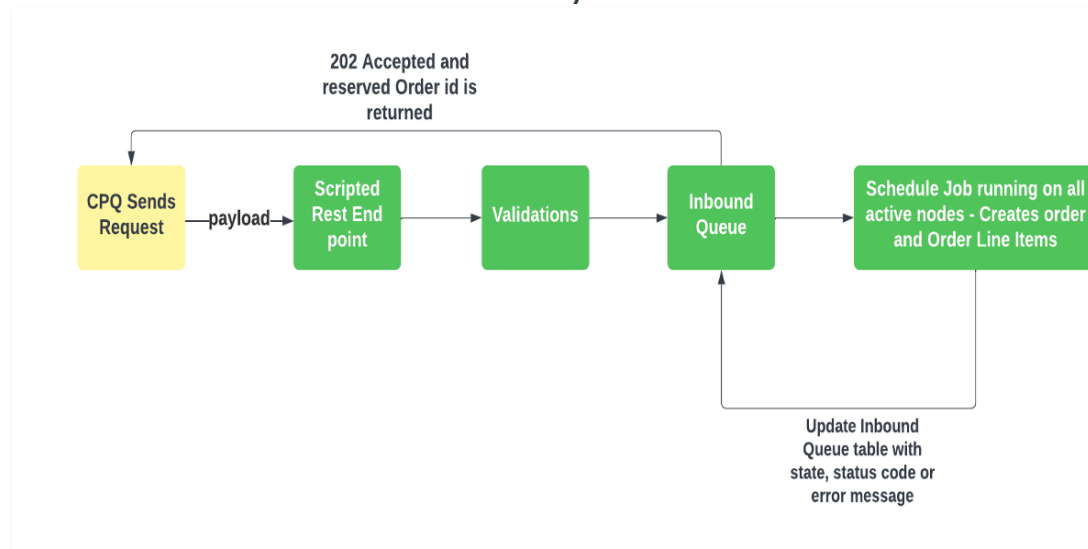
## Fonctionnement du traitement asynchrone des commandes

Dans le traitement asynchrone des commandes, un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commandes sont reçus via l'API Product Order Open (Scripted Rest End Point) dans l'application Gestion des commandes à partir des systèmes externes Configure, Price, and Quote (CPQ). Les détails de la commande sont d'abord validés, puis insérés dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue]. En cas d'erreurs de validation, un message d'erreur est renvoyé dans la réponse.

Cette validation est gérée par la propriété système pour les commandes de produits et la `create_product_order_validation_async` propriété système pour les `create_service_order_validation_async` commandes de service. Ces propriétés contrôlent la validation dans le traitement asynchrone des commandes avant que celles-ci ne soient insérées dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue]. La valeur par défaut est définie sur Vrai.

Lorsque les détails de la commande sont validés, une tâche planifiée s'exécute pour récupérer les enregistrements de la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue], puis crée des entrées dans la table des commandes client, comme illustré dans le diagramme suivant.

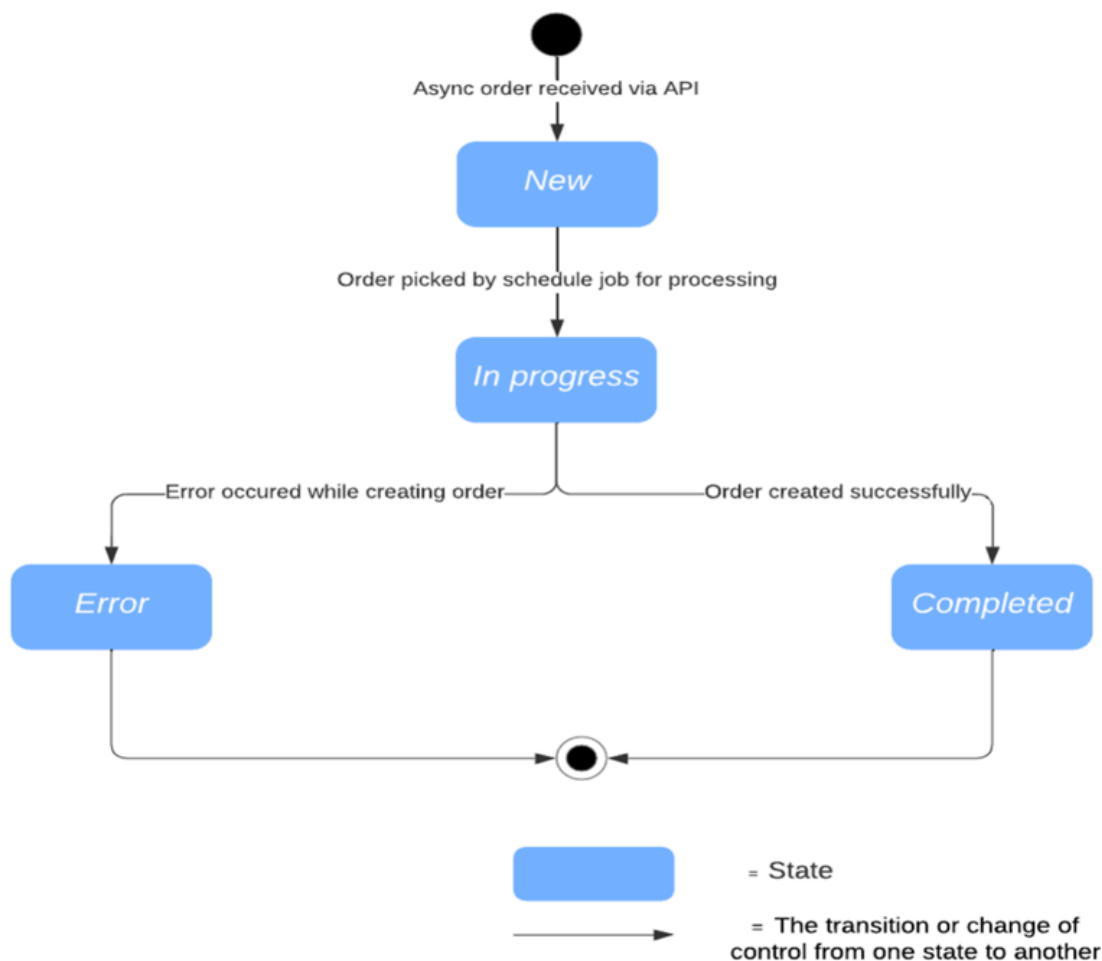
Workflow de traitement des commandes asynchrone



Le traitement asynchrone des commandes suit les étapes suivantes :

1. Vous devez activer l'API Product Order Open. Le nouveau mode de paramètre permet à l'API de traiter les commandes de manière synchrone ou asynchrone. Pour plus d'informations sur l'API, consultez [l'API ouverte de la commande de produit](#) .
2. Une fois que vous avez reçu un volume élevé de commandes ou un grand nombre de charges utiles de commandes via l'API Product Order Open en mode asynchrone, les détails de la commande sont d'abord validés. Les détails de la commande comprennent l'offre de produit, les éléments de ligne de commande, les spécifications de la commande, les caractéristiques des éléments de ligne de commande et la relation de spécification des éléments de ligne de commande. Pour en savoir plus sur le fonctionnement de la validation, reportez-vous à la section .
3. Une fois la validation des détails de la commande terminée, une entrée est créée pour chaque commande avec un ID d'enregistrement unique dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue]. Le diagramme suivant montre comment fonctionne le modèle d'état de file d'attente entrante. Pour en savoir plus sur le mode de création des entrées de commande, reportez-vous à la section .

## Inbound Queue State Model



Traduction automatique

4. Lorsque toutes les commandes sont capturées dans la table File d'attente entrante [sn\_tmt\_core\_inbound\_queue], une tâche planifiée s'exécute pour créer les commandes client pour les enregistrements à l'état Nouveau. Pour savoir comment une tâche planifiée crée des commandes, reportez-vous à la section .

### Gestion des commandes d'un réseau 5G découpé

À l'aide de l'application Gestion des commandes , un fournisseur de services de communication (CSP) peut définir les services 5G dans le catalogue et gérer la création et l'exécution de ces commandes pour un réseau découpé.

### Vue d'ensemble

Le découpage de réseau fait référence à une méthode de partitionnement d'un réseau physique en plusieurs réseaux distincts. Ces réseaux distincts sont appelés tranches.

En découpant un réseau 5G, un CSP peut effectuer les tâches suivantes :

- Créer et gérer les modèles de tranches avec les attributs de tranche requis dans leur catalogue de produits.
- Prise en charge des spécifications de tranches en utilisant les modèles de tranches pour définir les services de tranches.
- Prendre en charge l'ingestion des commandes de tranches à partir de systèmes externes via l'API de commande de produit existante.
- Décomposez les commandes en tranches et déclenchez les workflows d'exécution pour les commandes décomposées.
- Déclenchez les commandes de tranches en direction du sud avec des attributs de direction sud vers les systèmes en direction du sud, tels que la fonction de gestion des tranches de réseau (NSMF), à l'aide de l'API ouverte de commande de service.

## Comment est géré un ordre de tranchage

Un administrateur de catalogue de produits crée des modèles dans le catalogue de produits en définissant les caractéristiques et les options de caractéristiques des modèles. Lorsque l'administrateur du catalogue de produits a terminé de créer les modèles, il les publie dans le catalogue de produits. Grâce à ce processus, l'administrateur du catalogue de produits peut créer des modèles pour les différents types de tranches avec les attributs de tranche et les valeurs d'attribut pour les services du réseau 5G. Pour en savoir plus, consultez .

Ensuite, l'administrateur du catalogue de produits mappe les modèles de tranches avec les différentes catégories de spécifications. L'administrateur du catalogue de produits effectue le mappage à l'aide de la table de décision Politique de sélection de modèle dans Générateur de décision. Les modèles mappés sont automatiquement remplis dans le formulaire de spécification de service lorsqu'un utilisateur sélectionne une catégorie de spécifications. Pour obtenir une description des champs du formulaire Spécifications de service, reportez-vous à la section [Formulaires Catalogue de produits dans Order Management for Telecommunications and Media](#).

### **i** Remarque :

- Si une catégorie de spécification est mappée avec plusieurs modèles, le dernier modèle publié est considéré comme faisant partie de la spécification de service.
- Si une catégorie de spécification n'est mappée avec aucun modèle, le mappage catégorie-modèle par défaut est considéré comme faisant partie de la spécification de service.

Le gestionnaire du catalogue de produits utilise ensuite les modèles pour définir les nouvelles spécifications des services 5G. Pour en savoir plus, consultez .

Une fois les spécifications de service 5G créées, elles peuvent être utilisées dans le processus de création et d'exécution de la commande de tranches. Le processus de commande de tranches 5G suit le processus d'approbation, de décomposition et d'exécution des commandes existant dans l'application Gestion des commandes .

## ID d'inventaire des produits externes

Vous pouvez utiliser un ID d'inventaire de produits provenant de systèmes externes de configuration, de tarification et de devis (CPQ) dans l'application Gestion des commandes afin de terminer le flux d'exécution des commandes pour diverses actions sur les commandes de produits et de services.

## Vue d'ensemble

Si vous utilisez l'application, vous pouvez utiliser les Gestion des commandes API ouvertes améliorées du TM Forum pour créer, modifier, déconnecter, suspendre et reprendre les commandes de produits et de services. Après le processus de capture et d'exécution des commandes, les ID générés par le système sont créés par rapport aux enregistrements d'inventaire des produits afin de gérer toute demande future sur l'inventaire pour différents types d'actions de commande.

## Utilisation d'un ID externe

Avec l'aide d'un ID d'inventaire externe, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Capturez l'ID d'inventaire de produits externe dans le Gestion des commandes système via les API de produit et d'exploitation du serveur.
- Stockez l'ID d'inventaire externe dans une nouvelle table pour les nouvelles commandes et associez-les aux enregistrements d'inventaire des produits qui ont été créés après l'exécution de la commande. Mettez également à jour l'ID dans la table d'inventaire des produits externes pour toutes les révisions en cours pendant le processus d'exécution de la commande.
- Autorisez les systèmes externes CPQ ou vers le sud à utiliser l'ID d'inventaire externe pour soumettre, modifier, déconnecter, suspendre et reprendre des commandes sur l'inventaire des produits dans le système de gestion des commandes.

Pour en savoir plus, consultez .

- **Remarque :** Vous pouvez également mapper l'ID d'inventaire de produits externe à l'enregistrement d'inventaire de produits à l'aide de l'API ouverte d'inventaire de produits. Pour plus d'informations, consultez [Inventaire des produits Ouvrir l'API](#) .

## Configuration Gestion des ventes et commandes des applications

Configurez les Gestion des ventes et commandes applications (SOM) de manière à ce que vos agents puissent travailler sur les différentes étapes du cycle de vie de vente des produits, telles que les opportunités de vente, les devis, la capture et l'exécution des commandes, les contrats et les autorisations, ainsi que le catalogue de produits de base et les fonctionnalités de tarification utilisées par chaque application.

La configuration des Gestion des ventes et commandes applications comprend plusieurs tâches de base :

- Installation des SOM applications que vous souhaitez utiliser à partir du ServiceNow® Storefichier .
- Affectation de rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.

## Installation et configuration SOM d'applications

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

## Tâches de configuration SOM

Tâche de configuration	Description
Installer et configurer l'application Gestion des opportunités	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.
Installer et configurer Gestion des devis	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.
Installer et configurer l'application Order Management	<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>
Affecter des rôles d'utilisateur dans Sales and Order Management	Examinez et affectez des rôles aux utilisateurs des applications SOM que vous installez.

## Installer et configurer Gestion des pistes

Installez l'application Gestion des pistes , qui permet aux agents commerciaux et aux représentants du développement commercial de créer des prospects et de fournir des recommandations de produits avant-vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins et la vue kanban utilisée dans Gestion des pistes.

Les administrateurs et les utilisateurs dotés de différents rôles, tels que les administrateurs d'application et les spécialistes des opérations commerciales, effectuent les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des pistes.

## Tâches de configuration pour Gestion des pistes

Tâche	Description	Rôle
<a href="#">Installer Gestion des pistes</a>	Installation Gestion des pistes à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
<a href="#">Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications</a>	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des pistes Gestion du catalogue de produits et Gestion de la tarification.	Administrateur
<a href="#">Configuration des offres de produits et des catalogues</a>	Créez les offres de produits et les catalogues, à moins qu'ils n'aient été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configurer l'analyse des besoins	Créez les modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour les prospects.	Administrateur du catalogue de produits

### Installer Gestion des pistes

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des pistes. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes.

#### 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](#) .

En fonction de vos autorisations, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

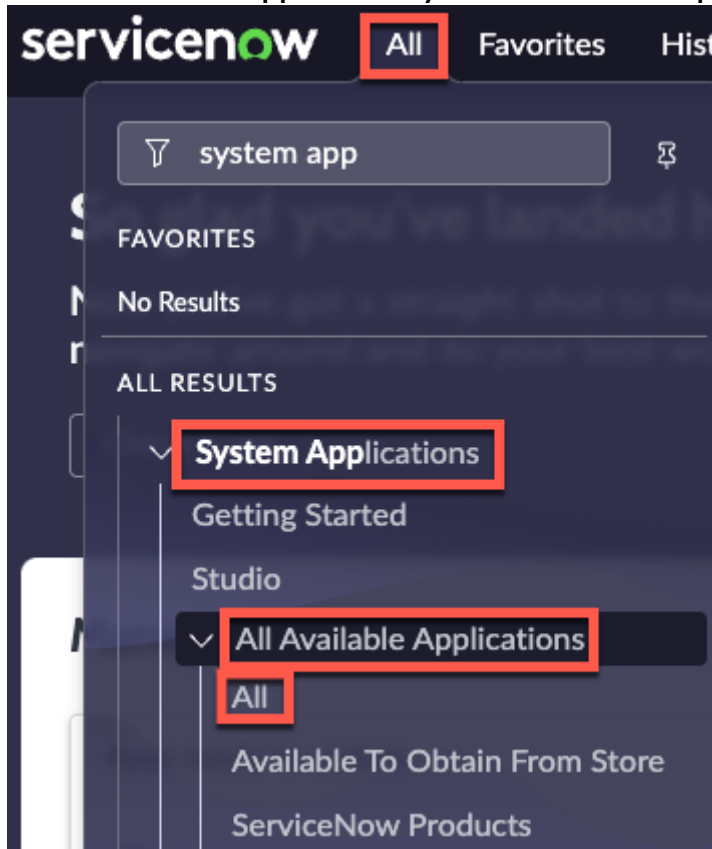
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des devis :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

## Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des pistes (sn\_quote\_mgmt).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du 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. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils sont installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des pistes.

4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos autorisations.

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer	<p>a. Sélectionnez l'option <b>Charger les données de démonstration</b> .</p> <p>b. Sélectionnez <b>Installer</b>.</p> <div style="border: 1px solid #00a086; padding: 5px; background-color: #e0f2f1;"> <p><b>i Important :</b> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> </div>
Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible, mais que vous souhaitez des données de démonstration	<p>Chargez les données de démonstration après l'installation <a href="#">Gestion des opportunités</a> de .</p> <p>a. Installez Gestion des pistes.</p> <p>b. Accédez à <b>Tout</b> et, dans Filtre, saisissez <code>v_plugin.list</code>.</p> <p>c. Dans la liste <b>Module d'extension système</b> , recherchez le module d'extension Modèle de Gestion des pistes données (sn_l2c_lead_mgmt_data_model).</p> <p>d. Dans la fenêtre du <b>modèle de données de gestion des pistes du module d'extension système</b>, sous Liens connexes, sélectionnez <b>Installer les données de démonstration uniquement</b>.</p>

## Installer et configurer Gestion des opportunités

Installez l'application Gestion des opportunités , qui permet aux agents commerciaux et aux chargés de compte d'obtenir des recommandations de produits avant-vente en fonction des besoins des clients. Vous affectez ensuite les rôles d'utilisateur et configurez les fonctionnalités connexes, telles que l'analyse des besoins, utilisées dans Gestion des opportunités.

Les administrateurs et les utilisateurs dotés de différents rôles, tels que les administrateurs d'application et les spécialistes des opérations commerciales, effectuent les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des opportunités.

### Tâches de configuration pour Gestion des opportunités

Tâche	Description	Rôle
<a href="#">Installer Gestion des opportunités</a>	Installation Gestion des opportunités à partir de la ServiceNow® Store boutique.	Administrateur
<a href="#">Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications</a>	Affectez les rôles d'utilisateur pour Gestion des opportunitésGestion du catalogue de produits et Gestion de la tarification.	Administrateur

## Tâches de configuration pour Gestion des opportunités (suite)

Tâche	Description	Rôle
Configuration des offres de produits et des catalogues	Créez les offres de produits et les catalogues, à moins qu'ils n'aient été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
Configuration de la tarification d'un produit	Définissez les <a href="#">listes de prix</a> , les stratégies de tarification et les autres fonctionnalités de tarification que vous souhaitez utiliser, à moins qu'elles n'aient été définies au préalable.	Administrateur de tarification
Configurer l'analyse des besoins	Créez les modèles de besoins pour les questionnaires que les agents commerciaux remplissent afin d'obtenir des recommandations de produits pour les opportunités de vente.	Administrateur du catalogue de produits
Créer des étapes d'opportunité	Créez des étapes de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
Créer un cycle de vente pour une opportunité	Créez un type de cycle de vente pour une opportunité.	Spécialiste des opérations commerciales
Associer un cycle de vente à l'étape d'opportunité	Liez une ou plusieurs étapes d'opportunité à un cycle de vente.	Spécialiste des opérations commerciales

## Installer Gestion des opportunités

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des opportunités. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes.

### 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](#) .

En fonction de vos autorisations, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec [Gestion des opportunités](#) :

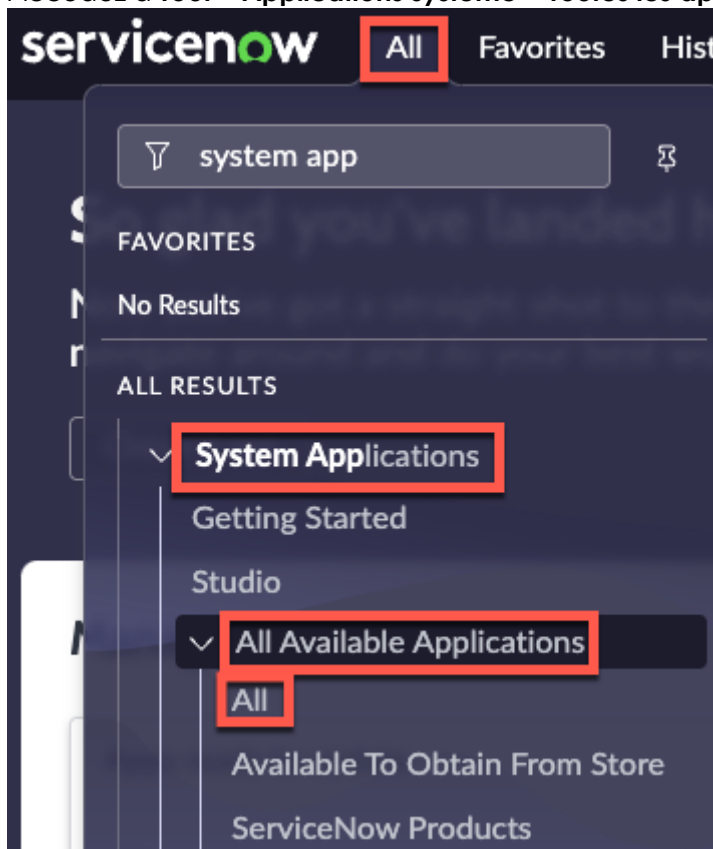
- Modules d'extension
- Applications de stockage

- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

## Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application [Gestion des opportunités](#) (sn\_quote\_mgmt).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du 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. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils sont installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer [Gestion des opportunités](#).

4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos autorisations.

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer	<p>a. Sélectionnez l'option <b>Charger les données de démonstration</b> .</p> <p>b. Sélectionnez <b>Installer</b>.</p> <div style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p><b>i Important :</b> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> </div>
Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible, mais que vous souhaitez des données de démonstration	<p>Chargez les données de démonstration après l'installation <a href="#">Gestion des opportunités</a> de .</p> <p>a. Installez <a href="#">Gestion des opportunités</a>.</p> <p>b. Accédez à <b>Tout</b> et, dans Filtre, saisissez <code>v_plugin.list</code>.</p> <p>c. Dans la liste <b>Module d'extension système</b> , recherchez le module d'extension Modèle de Gestion des opportunités données (sn_l2c_opportunity_mgmt_data_model).</p> <p>d. Dans la fenêtre du <b>modèle de données Opportunity Management du module d'extension système</b>, sous Liens connexes, sélectionnez <b>Installer les données de démonstration uniquement</b>.</p>

## Créer des étapes d'opportunité

Créez des étapes de cycle de vente pour une opportunité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_ops\_specialist

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des opportunités > Étapes d'opportunité**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une étape d'opportunité ou sélectionnez une étape d'opportunité existante pour apporter des changements.
3. Renseignez les champs du formulaire Étape d'opportunité.

#### Formulaire Étape d'opportunité

Champs	Descriptions
Nom	Nom de l'étape d'opportunité. Par exemple, Qualifier, Développer, Proposer ou Négocier.
Ordre	Nombre de commandes à l'étape d'opportunité.

Champs	Descriptions
Type	Type des étapes d'opportunité. Par exemple, Ouvert ou Fermé.
Actif	Lorsque l'option est sélectionnée, l'étape d'opportunité est active.

**4. Sélectionnez Soumettre.**

L'étape de cycle de vente a été créée pour l'opportunité.

## Créer un cycle de vente pour une opportunité

Créez un type de cycle de vente pour une opportunité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_ops\_specialist

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des opportunités > Types de cycle de vente**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau type de cycle de vente ou sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Renseignez les champs du formulaire Type de cycle de vente.

#### Formulaire de type de cycle de vente

Champs	Descriptions
Code	Type de cycle de vente. Par exemple, NEW RENEW ou NEWCUST ou UPSELL.
Description brève	Plus d'informations sur le cycle de vente des nouvelles opportunités.
Actif	Lorsque la case est cochée, le cycle de vente est actif.

**4. Sélectionnez Soumettre.**

Le type de cycle de vente a été créé pour l'opportunité.

### Que faire ensuite

Ajoutez des étapes de cycle de vente à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Créer des étapes d'opportunité](#).

### Associer un cycle de vente à l'étape d'opportunité

Liez une ou plusieurs étapes d'opportunité à un cycle de vente.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_ops\_specialist

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des opportunités > Types de cycle de vente**.
2. Sélectionnez un type de cycle de vente existant pour apporter des modifications.
3. Dans la liste connexe **Étapes du cycle de vente**, sélectionnez **Modifier**.

4. Sélectionnez et déplacez une ou plusieurs étapes d'opportunité de la collection de gauche vers la liste des étapes de cycle de vente de droite.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les étapes du cycle de vente et de l'opportunité ont été associées.

## Installer et configurer Gestion des devis

Découvrez comment configurer Gestion des devis vos agents commerciaux pour qu'ils puissent créer et gérer les devis des clients.

Les administrateurs et Gestion des devis les administrateurs effectuent les tâches de configuration suivantes pour configurer Gestion des devis.

### Tâches de configuration pour Gestion des devis

Tâche	Description	Rôle
<a href="#">Installer Gestion des devis</a>	<p>Installation Gestion des devis à partir de la ServiceNow® Store boutique. Il fournit ces fonctionnalités clés pour vos agents :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établissez des devis avec les produits et les prix, puis présentez-les aux clients.</li> <li>Utilisez le configurateur de produits pour sélectionner des offres de produits simples et configurables.</li> <li>Ajoutez des ajustements de prix aux produits.</li> <li>Convertissez les devis en commandes de produits une fois que les clients ont approuvé.</li> </ul>	Administrateur
<a href="#">Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications</a>	Définissez les rôles des Gestion des devis utilisateurs et de vos administrateurs de catalogue de produits et de tarification.	Administrateur
<a href="#">Configuration des offres de produits et des catalogues</a>	Créez les offres de produits et les catalogues, à moins qu'ils n'aient été définis au préalable.	Administrateur du catalogue de produits
<a href="#">Configuration de la tarification d'un produit</a>	Définissez les listes de prix, les stratégies de tarification et les autres fonctionnalités de tarification que vous souhaitez utiliser, à moins qu'elles n'aient été définies au préalable.	Administrateur de tarification

## Tâches de configuration pour Gestion des devis (suite)

Tâche	Description	Rôle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définissez les <a href="#">listes de prix</a> et les stratégies de tarification qui contrôlent la façon dont la tarification est appliquée aux devis.</li> <li>Si vous utilisez des livres des coûts, créez les <a href="#">livres des coûts</a> qui définissent les coûts unitaires des offres de produits.</li> </ul>	
Activer les livres des coûts et les marges des coûts	Utilisez la propriété système <code>sn_quote_mgmt_core.enable_administrator_calculation</code> pour activer les fonctionnalités de livre des coûts et de marge des coûts dans Gestion des devis. Ces fonctionnalités permettent aux agents commerciaux de visualiser les coûts unitaires des produits et les marges de coûts lors de la création des devis de vente.	Gestion des devis administrateur

### Installer Gestion des devis

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez installer l'application Gestion des devis. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes.

#### 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](#) .

En fonction de vos autorisations, vous devrez peut-être installer des données de démonstration après l'installation. Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents.

Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

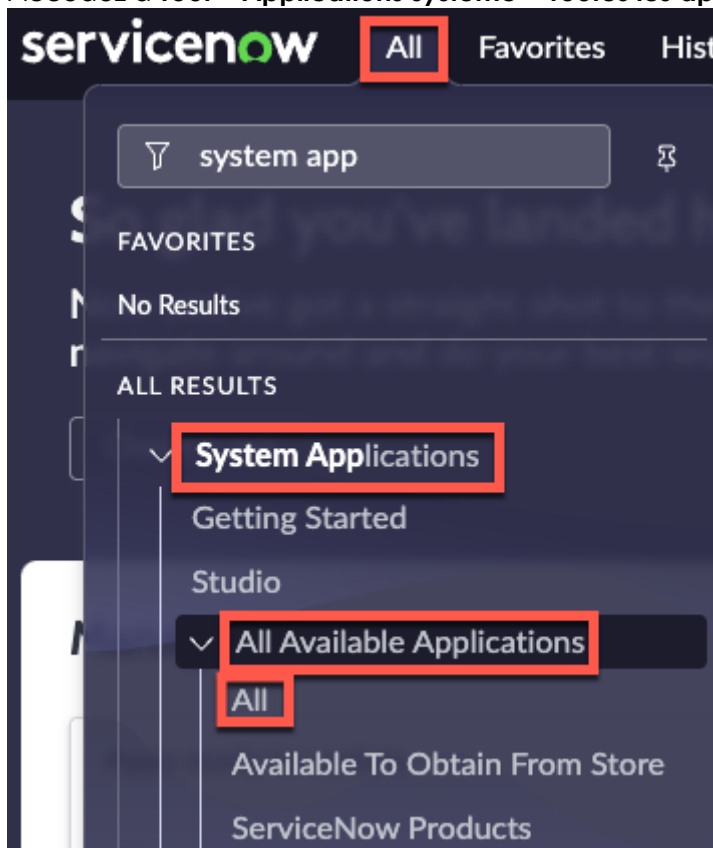
Les éléments suivants sont installés avec Gestion des devis :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations sur l'affichage des composants installés avec une application, consultez [Rechercher les composants installés avec une application](#) .

## Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des devis (sn\_quote\_mgmt).

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, demandez-la auprès du 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. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Les modules d'extension et applications dépendants s'affichent s'ils sont installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications nécessitant une installation, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des devis.

4. Si vous souhaitez installer des données de démonstration, effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos autorisations.

Tâche d'installation des données de démonstration	Description
<p>Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer</p>	<p>a. Sélectionnez l'option <b>Charger les données de démonstration</b> .</p> <p>b. Sélectionnez <b>Installer</b>.</p> <div style="background-color: #e0f2f7; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> <p><b>i Important :</b> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.</p> </div>
<p>Si l'option Charger les données de démonstration n'est pas disponible, mais que vous souhaitez des données de démonstration</p>	<p>Chargez les données de démonstration après l'installation Gestion des devises .</p> <p>a. Installez Gestion des devis.</p> <p>b. Accédez à <b>Tout</b> et, dans Filtre, saisissez <code>v_plugin.list</code>.</p> <p>c. Dans la liste <b>Module d'extension système</b> , recherchez le module d'extension Quote Management Data Model (sn_l2c_quote_mgmt_data_model).</p> <p>d. Dans la fenêtre Modèle <b>de données de gestion des devis du module d'extension système</b>, sous Liens connexes, sélectionnez <b>Installer les données de démonstration uniquement</b>.</p>

## Intégrer à Gestion des contrats Pro

Avec l'intégration de et Gestion des contrats Pro, les agents commerciaux peuvent initier des demandes de Gestion des devis contrat tout en finalisant une transaction et en formalisant des accords entre vous et vos clients.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Définition du système > Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension Gestion des contrats pour la gestion des ventes et des commandes (Gestion des devis avec Gestion des contrats Pro) (com.sn\_som\_clm).

**i Remarque :** Pour activer ce module d'extension, il existe une dépendance sur le module d'extension Contracts core (com.sn\_cm\_core). Vérifiez qu'il est installé pour utiliser le workflow de création de contrat à partir d'un devis.

3. Sélectionnez **Activer**.
4. Effectuez les étapes de configuration initiale pour configurer cette intégration. Pour en savoir plus sur la Gestion des contrats Pro configuration, reportez-vous à la section [Configurer Gestion des contrats Pro](#)  .

## Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Configurer Structure de base des contrats](#) et [Initier une demande de contrat](#).

## Configurer Gestion des contrats de vente

Utilisez l'application Gestion des contrats de vente pour créer des contrats de vente entre un acheteur et un vendeur pour des transactions futures.

### Activer Gestion des contrats de vente

En tant qu'administrateur, vous pouvez activer les modules d'extension suivants pour permettre aux utilisateurs de créer et de gérer des contrats de vente. Pour plus d'informations, consultez [Activer un module d'extension](#).

#### Modules d'extension de Gestion des contrats de vente

Module d'extension	Description	Dépendance
Modèle de données du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_core]	Ce module d'extension fournit des objets de base pour gérer les contrats de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du catalogue de produits core[com.sn_prd_pm]</li> <li>Gestion des prix [com.sn_csm_pricing]</li> </ul>
Gestion du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_wf]	Ce module d'extension fournit un workflow pour créer et gérer les contrats de vente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modèle de données du contrat de vente [com.sn_sales_agmt_core]</li> <li>Lead to Cash Core [com.sn_l2c_core]</li> </ul>

Pour en savoir plus sur les rôles et les tables installés, reportez-vous à la section [Composants installés avec Gestion des contrats de vente](#). Pour afficher les contrats de vente d'un compte, vous devez configurer manuellement la liste connexe du contrat de vente sur le formulaire Compte.

### Demander des applications à partir de ServiceNow Store

Visitez le site Web [ServiceNow Store](#) pour découvrir toutes les applications disponibles et 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 le [ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication](#).

### Composants installés avec Gestion des contrats de vente

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation des modules d'extension, y compris les tables et les Gestion des contrats de vente rôles des utilisateurs.

## Rôles installés

### Contrats de vente Détails des rôles

Rôle	Description	Contient des rôles
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Ce rôle permet aux utilisateurs d'effectuer des opérations de lecture sur les contrats de vente, les lignes de contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>sn_prd_pm.product_catalog_viewer (contient sn_prd_pm.characteristics_viewer)</li> <li>sn_quote_mgmt_core.quote_viewer (contient sn_csm_pricing.pricelist_viewer)</li> </ul>
sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Ce rôle permet aux utilisateurs d'exécuter, de créer, de lire et de mettre à jour des opérations sur les contrats de vente et les lignes de contrat de vente.	sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer

Traduction automatique

## Tables installées

### Tables Gestion des contrats de vente

Table	Description
sn_sales_agmt_core_sales_agreement	Stocke tous les contrats de vente.
sn_sales_agmt_core_sales_agreement_line	Stocke les lignes d'un contrat de vente indiquant les produits et services convenus pour la vente.
sn_sales_agmt_core_line_characteristic	Stocke les attributs des produits et services à vendre.
sn_sales_agmt_core_line_adjustment	Stocke les ajustements appliqués pendant la négociation.

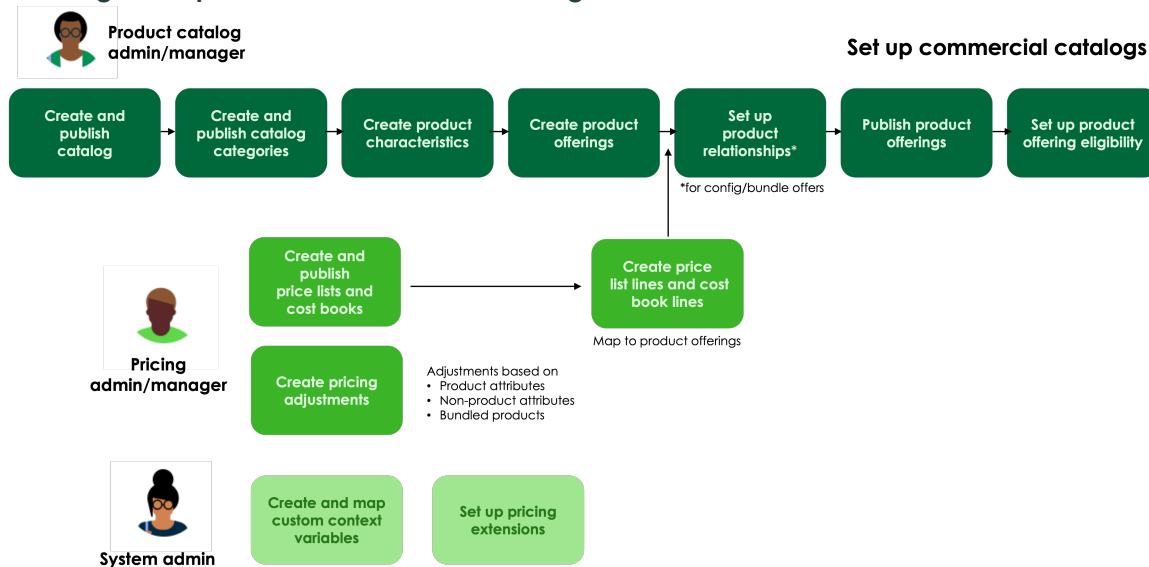
## Configuration des offres de produits et des catalogues

Créez des offres de produits et des catalogues de produits associés qui peuvent être utilisés par Gestion des ventes et commandes les agents pour les activités d'avant-vente, la capture de commandes et l'engagement après-vente.

En tant qu'administrateur de catalogue de produits ou gestionnaire de catalogue, vous effectuez diverses tâches de configuration pour créer les catalogues de produits et les offres pour les produits et services vendus par votre organisation. Vous travaillez également avec votre administrateur de la tarification, qui fixe la tarification de vos offres de produits. Pour plus d'informations sur la tarification, reportez-vous à la section [Configuration de la tarification d'un produit](#).

L'exemple de workflow suivant montre une série classique d'étapes de configuration des catalogues et des offres de produits, y compris les tâches de configuration de la tarification effectuées par votre administrateur de la tarification. Certaines étapes peuvent être facultatives dans votre organisation, tandis que d'autres, telles que la configuration des relations de produit entre les entités de catalogue, peuvent se produire dans un ordre légèrement différent.

### Catalogue de produits et workflow de configuration de la tarification



Traduction automatique

**Remarque :** Examinez vos autorisations pour voir les options d'offre de produits qui s'offrent à vous.

### Vue d'ensemble de l'offre de produits et de la configuration du catalogue

À partir de la version des applications de mai 2024, vous pouvez utiliser les pour configurer des catalogues d'offres de produits, des offres de Espace de travail configurable de CSM produits et des relations d'offre de Gestion des ventes et commandes produits.

Le tableau suivant identifie les tâches de configuration pour configurer les différentes fonctionnalités disponibles dans Gestion du catalogue de produits.

#### Tâches de configuration de la gestion des offres de produits et du catalogue

Tâche de configuration	Description
<a href="#">Créer un catalogue d'offres de produits</a>	Créez un catalogue, qui est l'entité de niveau supérieur dans la hiérarchie du catalogue. Les catalogues peuvent

Tâches de configuration de la gestion des offres de produits et du catalogue (suite)

Tâche de configuration	Description
	avoir des catégories, et les catégories peuvent avoir des sous-catégories ou des offres de produits.
Créer une catégorie d'offre de produits	Définissez une catégorie d'offre de produits utilisée pour organiser des offres de produits similaires dans un catalogue. Les catégories de catalogue facilitent le parcours et la navigation des offres de produits pour les agents lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes.
Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques	Définissez les attributs, les propriétés et les options spécifiques qui distinguent une offre de produits, influençant sa configuration et sa tarification.
Créer des offres de produits	Configurez et ajoutez des offres de produits aux catalogues et aux catégories. Une fois publiées, les offres de produits sont disponibles pour Gestion des ventes et commandes les agents au fur et à mesure qu'ils créent des opportunités, des devis et des commandes.
Ajouter des visuels de produits	Ajoutez des images et des miniatures à vos offres de produits pour aider les agents à créer des opportunités, des devis et des commandes.
Créer des relations d'offre de produits	Créez des relations de produits pour regrouper des produits et des services afin d'optimiser le processus de commande. Les relations d'offre de produits stimulent l'expérience de capture des commandes en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en lots. Les offres groupées vous permettent également d'offrir des tarifs spéciaux pour les forfaits.
Ajouter des contrats connexes aux offres de produits	Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l'application Gestion des ventes et commandes .
Ajouter une unité de mesure à une offre de produits	Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produit dans Gestion des ventes et commandes.
Créer une version d'offre de produits	Créez une version de produit pour ajouter des mises à jour à une offre de produit publiée.
Créer des groupes de relations d'offre de produits	Combinez des lots d'offres de produits dans des groupes connexes au format Gestion des ventes et commandes.
Configurer l'analyse des besoins	Créez des modèles de besoins, qui sont des questionnaires à partir de guides de sélection de produits que vos agents utilisent pour déterminer quelles offres de produits peuvent être ajoutées aux opportunités.
Exporter et importer des entités de catalogue de produits	Exportez et importez des entités de catalogue de produits entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de catalogue d'une instance de non-production à une instance de production.
Configurer l'éligibilité de l'offre de produits	Filtrez le catalogue de produits, les catégories de produits et les offres de produits de manière dynamique afin d'afficher uniquement les offres de produits éligibles pour un client dans le catalogue de produits.


## Créer un catalogue d'offres de produits

Les catalogues sont des entités de niveau supérieur dans la hiérarchie des catalogues. Les catalogues comportent des catégories et les catégories peuvent comporter des sous-catégories ou des offres de produits.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Offres > Catalogues d'offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Catalogue d'offres de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système qui identifie le catalogue de produits.
Nom	Nom du catalogue.
Miniature de l'image	Miniature de votre catalogue. Sélectionnez <b>Joindre l'image</b> pour charger votre image.
Image	Image de votre catalogue. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> à la mise à jour de votre image.
Par défaut	Option indiquant que ce catalogue est le catalogue par défaut affiché à vos agents. Les agents peuvent basculer d'un catalogue par défaut à un autre.
Description	Une brève description de votre catalogue de produits, par exemple.
État	État du catalogue. Les états de cycle de vie pris en charge sont Brouillon, Publié, Mis hors service et Archivé.
Date de début	Date et heure auxquelles le catalogue est disponible pour Gestion des ventes et commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles le catalogue n'est plus disponible pour une utilisation dans Gestion des ventes et commandes. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Code	Code produit pour le catalogue.  Le système génère automatiquement un code basé sur le <b>nom</b> du catalogue saisi,

Champ	Description
	mais vous pouvez modifier la valeur en n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.

**4. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.**

Le catalogue d'offres de produits est à l'état Brouillon.

**5. Sélectionnez **Publier**.**

L'état du catalogue devient Publié. L'onglet Catégories s'ouvre pour créer une catégorie d'offre de produits.

**Que faire ensuite**

Créez des catégories d'offres de produits.


**Créer une catégorie d'offre de produits**

Définissez une catégorie d'offre de produits utilisée pour organiser des offres de produits similaires dans un catalogue. Les catégories de produits permettent aux agents de parcourir et de parcourir facilement les offres de produits lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

**Procédure**

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Catégories d'offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Catégorie d'offre de produits**

Champ	Description
Numéro	Numéro unique défini par le système qui identifie la catégorie de produits.
Nom	Nom de la catégorie.
Terminal	Option indiquant qu'il n'existe aucune sous-catégorie pour cette catégorie. La sélection <b>de Leaf</b> signifie que la catégorie peut avoir des offres de produits, mais pas des sous-catégories. Si <b>Leaf</b> n'est pas sélectionné, la catégorie ne peut comporter que des sous-catégories, mais pas d'offres de produits.
Miniature de l'image	Miniature de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez <b>Joindre l'image</b> pour charger votre image.
Image	Image de la catégorie d'offre de produits. Sélectionnez <b>Joindre l'image</b> pour charger votre image.

Champ	Description
Description	Brève description de la catégorie.
État	<p>État de la catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : état initial de la catégorie, avant sa publication.</li> <li>◦ Publié : la catégorie de produits a été publiée dans le catalogue. Une fois qu'une catégorie est publiée, vous pouvez la mettre à jour. Vous pouvez la supprimer, le mettre hors service ou l'archiver s'il n'y a aucune offre de produit associée.</li> <li>◦ Mis hors service : la catégorie a été mise hors service et n'est plus active. La catégorie ne peut pas être mise à jour.</li> <li>◦ Archivé : la catégorie a été archivée et n'est plus disponible pour utilisation.</li> <li>◦ Copié dans le catalogue : la catégorie de produits a été copiée.</li> </ul>
Date de début	Date et heure auxquelles la catégorie est disponible dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles la catégorie n'est plus utilisée dans le catalogue. Sélectionnez l'icône Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Code	<p>Code produit de la catégorie.</p> <p>Le système génère automatiquement un code en fonction du <b>nom</b> de catégorie saisi, mais vous pouvez modifier la valeur en n'importe quelle chaîne alphanumérique de votre choix.</p>

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Associez la catégorie à un catalogue.
  - a. Dans l'onglet Catalogues, sélectionnez **Nouveau**.
  - b. Dans le formulaire Catégorie de catalogue, sélectionnez le catalogue publié auquel appartient cette catégorie, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans l'onglet Détails de la catégorie, sélectionnez **Publier**.  
L'état de la catégorie passe à Publié et est ajoutée au catalogue sélectionné.
8. Si nécessaire, définissez la catégorie parente et les sous-catégories de la catégorie à l'aide des onglets Catégories parentes et Catégories enfants.

### Que faire ensuite

[Créer des offres de produits.](#)

## Activer l'affichage des visuels du catalogue produits

Activez l'affichage des images de produits présentées dans les vignettes de produits des catalogues de produits à l'aide de la `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système contrôle les images affichées dans les catalogues de produits commerciaux. Cette propriété ne s'applique pas aux catalogues de services ni aux catalogues d'inventaires de produits.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, saisissez `sys_properties.list`.
2. Ouvrez la `sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui` propriété système.
3. Dans le champ **Valeur**, saisissez `true` pour activer l'affichage des images d'offres de produits dans le catalogue de produits.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.  
Les visuels des offres de produits sont chargés dans le catalogue. Si une offre de produit n'a pas de visuel, le texte **Image non disponible** est présenté dans la vignette de l'offre de produit à la place.


## Créer des offres de produits

Créez et publiez une offre de produit au format Gestion des ventes et commandes. Les offres de produits représentent les entités qui peuvent être commandées auprès du fournisseur du catalogue et comprennent des informations sur la tarification. Une fois publiées, les offres de produits deviennent disponibles pour les agents de commande lors de la création de prospects, d'opportunités, de devis et de commandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : `sn_prd_pm_product_catalog_admin` et `sn_prd_pm_product_catalog_manager`

### Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez **Nouveau**.

**i Remarque :** Vous pouvez également créer une offre de produit à partir de la spécification du produit.

3. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

#### Formulaire d'offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro attribué par le système pour l'offre de produit.
Nom	Nom alternatif de l'offre de produit pour aider à la différencier des noms de produits similaires.
Nom d'affichage	Nom de l'offre de produit ajoutée.

Champ	Description
Type d'offre	Type d'offre de produits. Sélectionnez l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une commande à l'aide de l'Espace de travail configurable de CSM</li> <li>◦ Autorisation : une entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.</li> </ul>
Sous-type d'offre	Type d'autorisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Garantie</li> <li>◦ Garantie étendue</li> <li>◦ Licence</li> <li>◦ Abonnement</li> </ul>
Spécification de produit	Vue fonctionnelle d'une offre de produit qui gère l'exécution des commandes.
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Créer un contrat	Option indiquant aux agents que des contrats d'autorisation peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisé lorsque les autorisations sont gérées comme des contrats.
Vendable	Option indiquant que l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle est sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.
Méthode de tarification	Méthode de tarification du produit : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Unique : frais uniques pour le produit.</li> <li>◦ Récurrent : frais qui se produisent à intervalles réguliers. Vous pouvez définir la périodicité d'un tarif récurrent.</li> </ul>
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produits comporte une spécification de produit associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente.  S'affiche lorsqu'une spécification de produit pour un produit composite est saisie et que l'offre de produit est enregistrée.

Champ	Description
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lorsqu'il passe une commande.
Catalogue d'offres	Catalogue qui contient l'offre de produits.
Date de démarrage	Date et heure auxquelles l'offre de produit est disponible pour Gestion des ventes et commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produit est supprimée des Gestion des ventes et commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
État	État de l'offre de produit. Les États incluent En brouillon, Publié, Retiré et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux.  Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , saisissez Pont de services.
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se répètent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Des frais qui ne sont appliqués qu'une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il ait été généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produit.
Version initiale	Nom de la version initiale de l'offre de produit.
Version précédente	Plusieurs versions d'une offre de produit peuvent exister. Ce champ vous permet d'afficher les versions précédentes.
Modalité du contrat	Durée du contrat : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 12 mois</li> <li>◦ 24 mois</li> <li>◦ 36 mois</li> </ul>

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 48 mois</li> <li>◦ 60 mois</li> </ul>

4. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.

### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version d'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

### Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques

Ajoutez des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques que vous pourrez ultérieurement ajouter à votre offre de produits dans Gestion des ventes et commandes.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure permet de créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques que vous ajoutez aux offres de produits. Par exemple, si l'offre de produits est un vélo, les caractéristiques peuvent inclure la taille et la couleur du vélo, et les options caractéristiques sont les choix d'options, telles que les différentes tailles et couleurs de vélo disponibles. Les options s'affichent au fur et à mesure que les configurateur de produits agents créent des commandes ou établissent des devis.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Caractéristiques > Caractéristiques**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Créer une caractéristique

Champ	Description
Nom	Nom de la caractéristique du produit.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom de la caractéristique du produit. Bien qu'il ait été généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Description	Brève description de la caractéristique, par exemple la vitesse DSL.

Champ	Description
Type d'entrée	<p>Liste des options d'entrée qui identifient la fonctionnalité de la caractéristique. Selon le type d'entrée, d'autres options deviennent disponibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Adresse</b> : Entrée pour la saisie d'une adresse</li> <li>◦ <b>Pièce jointe</b> : entrée pour la pièce jointe d'un document externe.</li> <li>◦ <b>Case à cocher</b> : option que vous pouvez sélectionner ou décocher.</li> <li>◦ <b>Choix</b> : options que vous choisissez pour la caractéristique. Si vous sélectionnez <b>Choix</b>, vous pouvez définir les options de la caractéristique dans l'onglet Options de caractéristique.</li> <li>◦ <b>Date/heure</b> : entrée pour l'entrée d'une date et d'une heure de la journée.</li> <li>◦ <b>Durée</b> : entrée pour l'entrée d'une durée.</li> <li>◦ <b>E-mail</b> : entrée pour la saisie d'une adresse e-mail.</li> <li>◦ <b>Étiquette</b> : Entrée pour la sélection qui permet la production d'une étiquette.</li> <li>◦ <b>Texte sur ligne unique</b> : entrée pour la saisie de forme libre d'une ligne unique de texte.</li> <li>◦ <b>Oui/Non</b> : entrée qui nécessite la sélection d'une réponse Oui/Non.</li> </ul>

##### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Selon le **type d'entrée** que vous avez sélectionné, vous devrez peut-être effectuer des étapes supplémentaires si la nouvelle caractéristique dispose de plus d'options.

##### 6. Si la nouvelle caractéristique dispose de plus d'options, procédez comme suit :

**a.** Dans l'onglet Options de caractéristique, sélectionnez **Nouveau**.

**b.** Entrez l'option pour la caractéristique et sélectionnez **Enregistrer**.

L'option est ajoutée à la caractéristique. Répétez cette étape pour ajouter autant d'options que nécessaire. Plus tard, lorsque vous configurerez les offres de produits, vous pourrez ajouter les caractéristiques et les options.

### Que faire ensuite

- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version d'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)
- Si vous créez des produits de télécommunications, créez les catégories de spécification de produit, de service et de ressource et associez-les à des catégories de modèle.

## Ajouter des caractéristiques et des options de caractéristiques à une offre de produits

Ajoutez des caractéristiques et des options de caractéristiques à une offre de produits existante à l'aide de l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produits** dans Gestion des ventes et commandes.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe un certain nombre de façons de créer des caractéristiques et des options de caractéristiques. La procédure suivante vous permet d'ajouter des caractéristiques à des offres de produits qui existent déjà mais qui n'ont pas été publiées.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
3. Dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produit**, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Caractéristiques des offres de produits

Champ	Description
Caractéristique	Caractéristique de l'offre de produits. Sélectionnez une caractéristique existante. Sélectionnez <b>Nouveau</b> pour créer une caractéristique.
Option de la caractéristique	Option de la caractéristique de l'offre de produits. Sélectionnez une option de caractéristique existante ou sélectionnez <b>Nouveau</b> pour créer des options.
Type de caractéristique	Option qui vous permet de sélectionner un type de caractéristique.
Offre de produits	Nom de l'offre de produits.
Ordre	Ordre numérique des options. Les options désignées par le chiffre 1 apparaissent en premier dans l'ordre.
Obligatoire	Option indiquant que l'option de la caractéristique est requise pour terminer la commande.
Par défaut	Option indiquant que cette option de caractéristique est le choix par défaut.
Entrée personnalisée obligatoire	Option indiquant que l'entrée du consommateur est requise pour l'option de produit.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

La caractéristique d'offre de produit est ajoutée à l'offre de produits. Sélectionnez la caractéristique dans l'onglet **Caractéristiques de l'offre de produits** pour apporter d'autres modifications.

### Ajouter des visuels de produits

Ajoutez des visuels à votre offre de produits pour Gestion des ventes et commandes permettre aux agents de voir facilement à quoi ressemble le produit.


## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des images à vos offres de produits afin que les agents de commande voient les produits qu'ils placent dans les commandes et les devis.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Visuels du produit**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Visuels des produits

Champ	Description
Nom	Name pour le visuel.
Offre de produits	Nom du produit.
Actif	Option indiquant qu'une image miniature est utilisée pour représenter le produit.
Miniature de l'image	Miniature visuelle de votre offre de produit. Sélectionnez <b>Joindre une image</b> pour charger l'image miniature.
Primaire	Option indiquant que l'élément visuel de la miniature est le visuel principal.
Image	Visuel de votre offre de produit. Sélectionnez <b>Joindre l'image</b> pour charger l'image.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

**i Remarque :** Vous devez activer l'affichage des visuels de produits dans les catalogues de produits. Pour plus d'informations, consultez [Activer l'affichage des visuels du catalogue produits](#).

## Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version d'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

## Ajouter des catégories de catalogue de produits

Utilisez l'onglet Catégories d'offres de produits pour organiser vos produits en groupes au format Gestion des ventes et commandes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de catalogue de produits permettent d'organiser les produits en groupes, ce qui permet aux agents de commande de trouver plus facilement des produits lors de la création de commandes ou de l'établissement de devis. Les catégories de catalogue sont associées à un catalogue. Pour en savoir plus sur les catalogues, reportez-vous à [Créer un catalogue d'offres de produits](#).

Les catégories du catalogue d'offres de produits doivent être publiées avant que les produits puissent être ajoutés.

Cette procédure explique l'onglet Catégorie d'offre de produits. Pour configurer des catégories avant d'ajouter des produits, reportez-vous à la section [Créer une catégorie d'offre de produits](#).

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Catégories d'offres de produits**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez une catégorie publiée existante.
Offre de produits	Nom de l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Examinez les informations de la catégorie et sélectionnez **Publier**.  
La catégorie est publiée et disponible pour ajouter des offres de produits ou créer des catégories enfants.

### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version d'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

## Créer des relations d'offre de produits

Créez des relations de produits pour regrouper des produits et des services afin de faciliter la commande. Les relations d'offre de produits stimulent l'expérience de capture des commandes en vous permettant de regrouper plusieurs offres de produits en lots. Les groupes peuvent également être ajoutés à d'autres groupes dans des groupes de relations.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des relations d'offre de produits qui regroupent les produits. Une offre de produit groupée peut être commandée en tant que groupe et ne peut pas être modifiée.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Relations des offres de produits**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire Relation d'offre de produits

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de la relation produit affiché dans l'interface.
Offre de produits de la source	Référence générée par le système à l'offre de produit source.
Offre de produits de la cible	Offre groupée avec l'offre de produit source.
Type de relation	Option qui identifie le mode de relation entre les produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Aucun : indique que les produits groupés n'ont aucune relation.</li> <li>◦ Implicite : indique que les produits regroupés dans un lot ont une relation implicite.</li> </ul>
Groupe de relations d'offre de produits	Référence aux groupes de relations d'offre utilisés pour regrouper logiquement des offres de produits similaires.
Unité de mesure	Unité de mesure des produits groupés. Sélectionnez une unité de mesure, par exemple Box ou Case.
Par défaut	Option indiquant que la relation d'offre de produit est la relation par défaut.
Obligatoire	Option indiquant que la relation d'offre de produit est obligatoire.
Quantité par défaut	Option indiquant la quantité par défaut de relations de produits.
Quantité max.	Option indiquant la quantité maximale de produits dans le lot.
Quantité min.	Option indiquant la quantité minimale de produits dans le lot. Ces indicateurs signifient différentes choses selon

Champ	Description
	que chaque relation fait ou non partie d'un groupe de relations.

#### 6. Sélectionnez **Enregistrer**.

La relation est créée. Sélectionnez la relation dans l'onglet **Relations d'offre de produits** pour apporter d'autres changements.

### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version d'offre de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)


### Ajouter des contrats connexes aux offres de produits

Ajoutez des contrats connexes à vos offres de produits dans l'application Gestion des ventes et commandes .

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Contrats connexes** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

#### Offre de produits sous contrat

Champ	Description
Contrats	Contrat à ajouter à l'offre de produits. Sélectionnez le contrat dans la liste des contrats.
Offre de produits	Entrée générée par le système reflétant l'offre de produits avec laquelle vous travaillez.

#### 6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le contrat apparaît dans l'offre de produits sous l'onglet **Contrats connexes** . Vous pouvez sélectionner l'enregistrement du contrat pour apporter d'autres modifications aux détails du contrat.

## Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Créer une version d'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits


## Ajouter une unité de mesure à une offre de produits

Ajouter une unité de mesure (UdM) à une offre de produit dans Gestion des ventes et commandes.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez dans la liste.
3. Sélectionnez l'**onglet Unités de mesure**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire d'unité de mesure

Champ	Description
Offre de produits	Nom de l'offre de produits sélectionnée.
Unité de mesure	Option permettant de sélectionner une unité de mesure existante ou de sélectionner <b>Nouveau</b> pour ajouter une nouvelle unité de mesure.
Par défaut	Option indiquant que l'UdM sélectionnée est l'option par défaut.
Actif	L'option indique que l'UdM sélectionnée est active.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Que faire ensuite

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits
- Créer une version d'offre de produits
- Créer des groupes de relations d'offre de produits

## Créer une version d'offre de produits

Créez une version d'une offre de produits lorsque des mises à jour sont nécessaires pour mettre à jour une offre publiée dans Gestion des ventes et commandes.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une offre de produit est publiée, il n'est plus possible d'apporter de changements. Pour ajouter des changements à une offre de produits publiée, créez une nouvelle version.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez dans la liste.
3. Dans l'onglet **Versions**, sélectionnez **Créer une version**.  
La version suivante de l'offre de produits s'affiche.
4. Dans l'onglet **Détails**, apportez et enregistrez toutes les modifications, puis publiez l'offre.  
L'historique des versions est conservé. Chaque version a son propre état de cycle de vie.

### Que faire ensuite

- [Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques](#)
- [Ajouter des visuels de produits](#)
- [Ajouter des catégories de catalogue de produits](#)
- [Créer des relations d'offre de produits](#)
- [Ajouter des contrats connexes aux offres de produits](#)
- [Créer des groupes de relations d'offre de produits](#)

### Créer des groupes de relations d'offre de produits

Utilisez les groupes de relations pour organiser les options d'offre enfant ou les relations en groupes logiques et définissez des règles de cardinalité au niveau du groupe dans Gestion des ventes et commandes. Des groupes d'offres de produits s'affichent alors sur le configurateur de produitsfichier.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

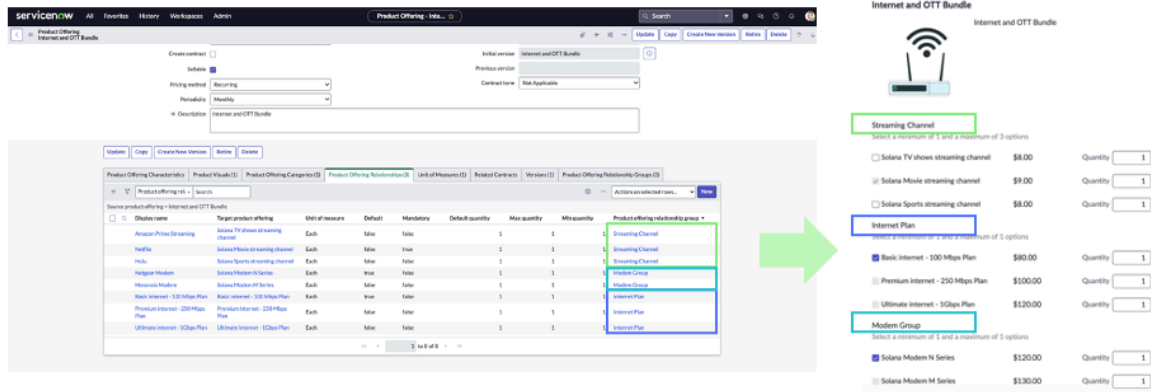
Créez des groupes de relations d'offre de produits pour organiser les lots de produits en groupes dans le configurateur de produits.

Par exemple, une offre de produits groupés Internet et OTT est configurée pour avoir trois groupes de relations d'offre de produits : le groupe modem, le groupe Internet et le groupe de canaux de diffusion du forfait.


Les offres de produits groupées peuvent être d'autres lots ou des offres de produits individuelles.

Affectez des offres de produits enfants dans un lot au groupe de relation d'offre de produits, qui présente les options dans des groupes logiques sur le configurateur de produits à l'agent.

L'exemple suivant montre comment les groupes d'offres de produits apparaissent dans le configurateur de produitsfichier .



**Procédure**

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Groupes de relations d'offre de produits** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire Groupe de relations d'offre de produits**

Champ	Description
Nom	Nom du groupe de relations.
Description	Description du groupe de relations.
Offre de produits	Référence à l'offre de produit actuelle dans le contexte.
Ordre	Ordre dans lequel le groupe de relations est affiché dans le configurateur de produit.
Nombre maximal d'options	Nombre maximal d'options qui peuvent être sélectionnées au sein du groupe de relations pendant la configuration.
Nombre minimal d'options	Nombre minimal d'options qui doivent être sélectionnées au sein du groupe de relations.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Le groupe de relations est créé dans le cadre de l'offre de produits.

**Que faire ensuite**

- Créer des caractéristiques de produit et des options de caractéristiques
- Ajouter des visuels de produits
- Ajouter des catégories de catalogue de produits
- Créer des relations d'offre de produits
- Ajouter des contrats connexes aux offres de produits

- [Ajouter une unité de mesure à une offre de produits](#)
- [Créer une version d'offre de produits](#)

## Regroupement de l'offre de produits avec spécifications du produit

Gestion du catalogue de produits prend en charge le regroupement d'offres de produits qui ont des spécifications de produit ou des hiérarchies de spécifications associées à n'importe quel niveau du groupe.

### Offres groupées de produits pris en charge

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous pouvez créer une offre groupée pour les combinaisons d'offre de produits suivantes :

- Une offre haut de gamme avec plusieurs offres à plusieurs niveaux, mais aucune référence de spécification produit à aucun niveau.
- Une offre de haut niveau avec plusieurs offres à plusieurs niveaux qui peuvent avoir une référence de spécification de produit à n'importe quel niveau.
- Une offre de niveau supérieur avec deux ou trois niveaux d'imbrication, où l'offre de produit de niveau terminal fait référence à une hiérarchie de spécifications.

Lorsque des offres groupées ayant une référence de spécification à différents niveaux sont ajoutées à un devis ou à une commande, les lignes de transaction appropriées sont générées avec des références de spécifications et des références d'offres de produits. Si l'exécution est effectuée dans ServiceNow Gestion des commandes, les commandes de domaine applicables sont générées et les enregistrements des produits vendus et de l'inventaire des produits sont créés ou mis à jour.

### Caractéristiques héritées des cahiers des charges

Lorsque vous [créez une offre de produits](#) et que vous faites référence à une hiérarchie de spécifications de produit, vous pouvez sélectionner une option appelée **Copier les caractéristiques de spécification enfant**. Lorsque vous sélectionnez cette option, l'offre de produits hérite de toutes les caractéristiques de la spécification ou de la hiérarchie des spécifications. Par exemple, si une offre de produits est associée à une spécification produit, les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente. Les attributs de la spécification parent sont toujours hérités par l'offre de produit.

Vous pouvez également procéder comme suit lorsque vous créez une offre de produit groupée :

- Ajoutez d'autres caractéristiques à l'offre, telles que des attributs pour l'enrichissement de commande, en plus des caractéristiques héritées de la spécification.
- Supprimez les caractéristiques d'offre de produit qui ont été héritées de la spécification.

Pour en savoir plus sur les offres de produits, reportez-vous [Créer des offres de produits](#) à .

### Configuration de l'éligibilité de l'offre de produits

Vous pouvez filtrer le catalogue de produits, les catégories d'offres et les offres de produits de manière dynamique pour afficher uniquement le catalogue, les catégories et les offres appropriés auxquels un client est éligible. Vos agents voient ces informations de produit filtrées lorsqu'ils créent des opportunités, des devis et des commandes.

## Vue d'ensemble

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, vous créez les règles métier qui filtrent les catalogues de produits, les catégories d'offres et les offres de produits afin d'afficher uniquement les produits éligibles pour les clients lorsque les agents créent des devis ou des commandes. Le filtrage des produits aide les agents à vendre les produits appropriés aux clients. Les filtres sont basés sur des règles de décision que vous définissez dans les matrices d'éligibilité des produits suivantes :

- **Admissibilité du catalogue d'offres de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux catalogues d'offres de produits. Par exemple, vous pouvez utiliser cette matrice pour filtrer les catalogues de vente en fonction de l'emplacement du client, tel que le pays, l'état ou la ville.
- **Admissibilité de la catégorie d'offre de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux catégories d'offres de produits.
- **Éligibilité des offres de produits** : définissez les règles d'éligibilité à appliquer aux offres de produits.

Ces matrices sont des cadres de travail permettant de définir les conditions et les variables contextuelles qui contrôlent les catalogues, les catégories de produits et les offres de produits affichés. Vous pouvez utiliser des variables de contexte définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits et , Pricing Management ou vous pouvez travailler avec votre administrateur pour développer vos propres variables de contexte personnalisées, telles que le segment marketing ou le canal de vente, à utiliser dans les matrices d'éligibilité.

## Tâches de configuration

Effectuez les tâches suivantes pour configurer les matrices d'admissibilité des produits.

### Tâches de configuration de l'éligibilité du produit

Tâche	Description	Rôle
Créer une variable de contexte personnalisée	Passez en revue les variables de contexte personnalisées existantes et définies par le système. Si nécessaire, ajoutez une nouvelle variable de contexte, puis mappez la variable client à une entité de transaction.	Administrateur
Créer un filtre d'entité de règle	Définissez le filtre d'éligibilité pour une entité de produit.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
Définir les règles d'éligibilité d'un produit dans une matrice d'éligibilité d'un produit	Définissez les règles d'éligibilité dans la table de décision d'une matrice d'éligibilité d'un produit.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

### Créer un filtre d'entité de règle


Créez un filtre de règle pour l'entité du produit à utiliser dans une matrice d'éligibilité du produit. Le filtre de règle définit la façon dont la règle est appliquée, par exemple à un catalogue de produits, à une catégorie ou à une offre.

### Avant de commencer

Déterminez l'entité à laquelle le filtre s'applique, par exemple un catalogue de produits, une catégorie ou une offre de produits particuliers.

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Filtre d'entité de règle**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs du formulaire.

#### Filtre d'entité de règle

Champ	Description
Nom du filtre	Nom du filtre, par exemple <code>Offres non éligibles pour CA</code> .
Entité	Entité produit pour la règle : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Catalogue produit</li> <li>◦ Catégorie d'offre de produits</li> <li>◦ Offre de produits</li> </ul>
Filtrer le type	Type de filtre à appliquer : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Statique : utilisez une liste particulière pour filtrer l'entité du produit.</li> <li>◦ Dynamique : définir les conditions de filtrage de l'entité.</li> </ul>
Code	Numéro alphanumérique généré par le système en fonction du nom du filtre.
Produits <catalogues, catégories ou offres>	Catalogue de produits, catégorie ou offre à filtrer, en fonction de l' <b>entité</b> sélectionnée. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le <b>type de filtre</b> Statique est sélectionné.
Condition	Condition à utiliser pour filtrer l'entité. Utilisez le créateur de <b>conditions d'ensemble</b> pour spécifier les conditions. Ce champ s'affiche uniquement lorsque Dynamique est sélectionné comme <b>type de filtre</b> .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le filtre de règle peut désormais être utilisé dans une matrice d'éligibilité de produit.

#### Définir les règles d'éligibilité d'un produit dans une matrice d'éligibilité d'un produit

Définissez les règles d'éligibilité des produits à l'aide de la matrice d'éligibilité du catalogue de l'offre de produits, d'éligibilité de la catégorie de l'offre de produits ou d'admissibilité de l'offre de produits.

## Avant de commencer

Créez les [filtres d'entité de règle](#) et définissez toutes les nouvelles [variables de contexte personnalisées](#) nécessaires pour définir les règles d'éligibilité.

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager


## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous définissez les règles d'éligibilité, tenez compte des deux modes de détermination de l'admissibilité :

- Non éligible : déterminez l'ensemble des catalogues, catégories et offres de produits considérés comme non éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'éligibilité en conséquence.
- Éligible : déterminez l'ensemble des catalogues, catégories et offres de produits qui sont considérés comme éligibles par défaut, puis définissez vos règles d'inéligibilité en conséquence.

Utilisez le champ **de résultat Par défaut** dans la table de décision pour la matrice d'éligibilité du produit afin de contrôler le mode par défaut.

## Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice d'éligibilité du produit pour la règle à définir.
  - Pour définir les règles d'éligibilité d'un catalogue de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité du catalogue de produits.
  - Pour définir les règles d'éligibilité d'une catégorie de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de la catégorie de produits.
  - Pour définir les règles d'éligibilité d'une offre de produits, sélectionnez la matrice d'éligibilité de l'offre de produits.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision pour la matrice d'éligibilité sélectionnée s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées et la table de décision permettant de définir les conditions qui contrôlent l'éligibilité.
5. Dans la table de décision, définissez la règle pour contrôler l'éligibilité.
  - a. Dans le champ **Résultat par défaut** de la section Condition, examinez le mode d'éligibilité utilisé et mettez-le à jour si nécessaire.
  - b. Sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne de l'entrée (variable de contexte) à appliquer, telle que l'état de facturation ou le compte.
  - d. Dans la colonne **Actif**, définissez la valeur sur vrai.
  - e. Dans la section Résultats, sous la colonne **Règles d'éligibilité**, sélectionnez l'état d'éligibilité à appliquer, par exemple Non admissible ou Admissible.
  - f. Dans la colonne **Filtre d'entité de règle**, sélectionnez le filtre à appliquer.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Passez en revue les colonnes **État de validation et Messages de validation** pour voir s'il vous manque des entrées, des sorties obligatoires ou d'autres informations. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.  
L'entité de produit filtrée (catalogue de produits, catégorie ou offre) est affichée ou masquée pour les agents de vente et de commande, en fonction du filtre.

### Utiliser des points d'extension dans l'éligibilité du produit

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés à partir de sources externes qui contrôlent la logique d'éligibilité au produit utilisée dans les Gestion des ventes et commandes applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tout > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

#### Points d'extension de l'éligibilité du produit

Point d'extension	Description
<i>sn_prd_pm. Règles d'éligibilitéPoint d'extension</i>	Point d'extension pour définir les méthodes d'éligibilité pour les catalogues, catégories et offres de produits.

### Exportation et importation d'entités de catalogue de produits

En tant qu'administrateur de catalogue de produits, vous pouvez à la fois exporter et importer des entités de catalogue de produits entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de catalogue d'une instance de non-production à une instance de production. Chaque processus implique un ensemble distinct d'étapes.

#### Vue d'ensemble

Vous choisissez les entités du catalogue de produits à exporter. Toutefois, une fois que vous avez exporté les entités de votre catalogue de produits, certaines entités de base doivent d'abord être importées dans votre instance cible, telles que les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UdM), car elles sont référencées par offres de produits, spécifications de produits et spécifications de services. Pour cette raison, importez certaines entités de catalogue de produits dans votre instance cible dans l'ordre suivant :

1. Importez les entités de base exportées.
2. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
3. Importez les offres de produits et les spécifications de produits.

### Processus d'exportation et d'importation

Procédez comme suit pour exporter et importer des entités de catalogue de produits.

#### Exporter et importer les étapes du catalogue de produits

Étape	Description
<a href="#">Exporter des entités de catalogue de produits</a>	Exportez les entités du catalogue de produits d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et sont téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
<a href="#">Afficher l'état des tâches d'exportation</a>	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
<a href="#">Importer des entités de catalogue de produits</a>	Importez des entités de produits exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.

## Exporter et importer les étapes du catalogue de produits (suite)

Étape	Description
Afficher l'état de la tâche d'importation	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.

**Remarque :** Votre administrateur système doit [ajouter les valeurs du champ Code aux entités de votre catalogue de produits principal](#) sur vos instances source et cible si elles n'ont pas été ajoutées après la mise à niveau vers la Washington DC version.

### Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue après la mise à niveau

Ajoutez les valeurs du champ **Code** pour les entités principales du catalogue de produits. Le système utilise ce champ pour déterminer si les valeurs **du champ Code** d'une entité de catalogue d'exportation doivent être insérées ou mises à jour dans l'instance cible.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la Washington DC version, le champ **Code** a été ajouté pour les principales entités du catalogue de produits. Si les valeurs de champ **Code** de ces entités de catalogue sont vides après la mise à niveau vers la mise en production, exécutez à la Washington DC fois un script correctif et une tâche planifiée sur demande pour ajouter les valeurs de champ **Code** pour les principales entités du catalogue de produits.

Le script correctif ajoute les valeurs du champ **Code** pour les options de caractéristique. La tâche planifiée ajoute les valeurs de champ **Code** pour les offres de produits, le catalogue d'offres de produits et les spécifications de produits, de services et de ressources.

### Procédure

1. Sur l'instance source, accédez à **Tout > Définition du système > Scripts correctifs**.
2. Sélectionnez le **champ Renseigner le code**, puis **Exécuter le script correctif**.  
Le système exécute le script, qui ajoute la valeur du champ **Code** aux options de caractéristique.
3. Accédez à la **Tout > Définition du système > Travaux planifiés**.
4. Sélectionnez la tâche *Schedule job to populate code field on master entities*.
5. Vérifiez que le champ **Exécuter** est défini sur Sur demande et sélectionnez **Exécuter maintenant**.  
Le système exécute la tâche, qui ajoute la valeur du champ **Code** pour les offres de produits, le catalogue d'offres de produits, les catégories d'offres de produits et les spécifications des produits, des services et des ressources.
6. Sélectionnez la tâche *Schedule Job with upgrade script to populate code*.
7. Vérifiez que le champ **Exécuter** est défini sur Sur demande et sélectionnez **Exécuter maintenant**.  
Le système exécute la tâche, qui ajoute la valeur du champ **Code** à Product Catalog Management Core.
8. Répétez les étapes 1 à 7 sur l'instance cible.

### Résultats

L'administrateur de votre catalogue de produits peut exporter des entités de catalogue de produits à partir de l'instance source et les importer vers l'instance cible.

## Exporter des entités de catalogue de produits

Exportez les entités de catalogue de produits sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin qu'il puisse être importé dans une autre ServiceNow instance.

### Avant de commencer


Après la mise à niveau vers la Xanadu version, vérifiez auprès de votre administrateur que les valeurs du champ **Code** sont disponibles pour les principales entités de catalogue de produits dans vos instances source et cible. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter des valeurs de champ de code aux entités de catalogue après la mise à niveau](#).

Rôle requis : product\_catalog\_admin

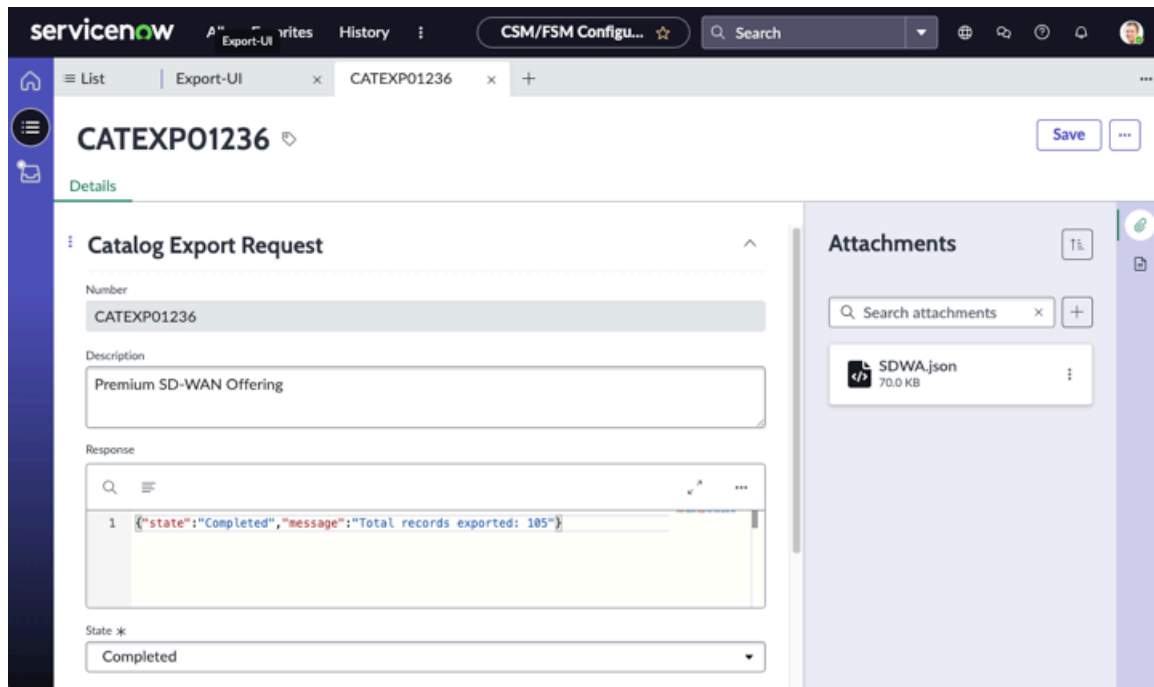
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter des entités de catalogue dans n'importe quelle séquence, mais elles doivent être importées dans une instance cible dans un certain ordre. Vous importez d'abord les entités de base (caractéristiques et options de caractéristiques, modèle et unité de mesure), puis le catalogue de produits, les offres de produits et les spécifications du produit.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter > Exporter les entités**.  
La liste Exporter les entités affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.  
Le formulaire **Exportation du catalogue** s'ouvre dans l'onglet **Interface utilisateur d'exportation**.
4. Dans Type **d'entité**, sélectionnez l'entité du catalogue de produits à exporter à partir de votre instance source.  
Les entités du catalogue de produits sont les suivantes : Offre de produit, Spécification de produit, Spécification de service, Catalogue d'offres de produits, Caractéristique, Unité de mesure et Modèle.
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.
6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.  
Le processus d'exportation commence et un message affiche l'ID d'exportation du catalogue.
7. Recherchez et affichez le fichier JSON exporté en actualisant le **Exporter les entités** et en sélectionnant la tâche d'exportation.

Le fichier exporté s'affiche dans le volet **Pièces jointes**.



- Sélectionnez la pièce jointe pour télécharger le fichier exporté.  
Le fichier est téléchargé en tant que fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

### Que faire ensuite

- [Importer des entités de catalogue de produits](#)
- [Afficher l'état des tâches d'exportation](#)


### Afficher l'état des tâches d'exportation

Vérifiez l'état d'une tâche d'exportation pour le catalogue de produits ou les entités de tarification pour voir si elle est en cours ou terminée.

### Avant de commencer

Rôle requis : product\_catalog\_admin pour les entités de catalogue, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator pour les entités de tarification

### Procédure

- Dans l'**espace de travail configurable CSM**, sélectionnez la vue **Liste** .
- Accédez à la **Exporter > Exporter le catalogue**.  
La liste **Exporter le catalogue** affiche l'état des tâches d'exportation.
- Dans la colonne **État** de la tâche d'exportation, affichez l'état.

### Que faire ensuite

Si la tâche d'exportation est terminée, [importez les entités du catalogue de produits](#) ou [importez les entités de tarification](#) dans votre instance cible.

### Importer des entités de catalogue de produits

Importez des entités de catalogue de produits à l'aide de la fonction d'importation de la ServiceNow plateforme.

### Avant de commencer

Rôle requis : product\_catalog\_admin

## Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données.
2. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Importation de catalogue > Importer**.  
La fenêtre Source de données d'importation de catalogue s'ouvre.
3. Si le message suivant s'affiche, sélectionnez le lien pour modifier le périmètre de l'application en Gestion du catalogue de produits.
4. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'icône **Pièces jointes** (📎).
5. Sélectionnez **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.
  - ❗ **Remarque** : Lorsque vous importez des fichiers vers une instance cible, importez les fichiers dans un certain ordre, en fonction du type d'entité :
    - a. Importez d'abord les entités de base exportées, par exemple les caractéristiques, les options de caractéristique, le modèle et l'unité de mesure (UdM).
    - b. Importez le catalogue d'offres de produits si vous exportez des offres de produits.
    - c. Importez des offres de produits, des spécifications de produits et des spécifications de services.
6. Une fois le fichier téléchargé, fermez la fenêtre Pièces jointes.
7. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.  
Les données du fichier importé se chargent et une fenêtre de progression s'ouvre affichant la tâche importée.
8. Sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis sélectionnez le bouton **Transformer**.
9. Dans la fenêtre Progression, sous la section Étapes suivantes, sélectionnez le nom du fichier importé pour afficher les résultats.  
Les données importées sont chargées dans les tables appropriées.
10. Accédez à la vue de liste Entité de l'entité que vous avez importée pour vérifier les données importées.

## Que faire ensuite

- [Afficher l'état des tâches d'exportation](#)
- [Afficher l'état de la tâche d'importation](#)

## Afficher l'état de la tâche d'importation

Vérifiez l'état d'une tâche d'importation pour le catalogue de produits ou les entités de tarification.

## Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin` pour les entités de catalogue et `sn_csm_pricing_pricelist_administrator` pour les entités de tarification

## Procédure

1. Accédez au catalogue de produits ou au module de tarification.
  - Pour vérifier les entités du catalogue de produits, accédez à **Tout > Gestion de catalogue de produits > Importation de catalogue**.
  - Pour vérifier les entités de tarification, accédez à **Tout > Tarification > Importer**.

2. Sélectionnez les liens sous **Liens connexes** pour afficher l'état de la tâche d'importation :

- Jeux d'importation : affichez les ensembles d'importation de cet ensemble de données.
- Données chargées : affichez les données nouvellement importées pour les entités de catalogue dans la table Source de données d'importation de catalogue [sn\_prd\_pm\_catalog\_import\_data\_source] ou pour les entités de tarification dans la source de données d'importation de tarification [sn\_csm\_pricing\_import\_data\_source] ou sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_import\_data\_source tables intermédiaires.
- Exécuter la transformation robuste : transforme un jeu d'importation chargé à l'aide d'une transformation robuste.
- Journal d'importation : ouvre le journal d'importation.

## Mise en cache dans Gestion du catalogue de produits

L'application Gestion du catalogue de produits utilise la mise en cache pour améliorer les performances de l'interface utilisateur lorsque les agents accèdent aux catalogues de produits et aux offres de produits via le configurateur de produits.

### Vue d'ensemble

L'offre de produits, le catalogue et les offres de produits configurables ont des structures hiérarchiques qui nécessitent une récupération fréquente de la base de données lorsqu'elles sont utilisées. Pour améliorer les performances, ces structures hiérarchiques sont mises en cache lorsque vous publiez ces fonctionnalités.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits, lorsque vous apportez les modifications suivantes à une offre de produit publiée ou à un catalogue d'offres de produits, vous devez mettre à jour le cache associé afin de pouvoir voir immédiatement les modifications qui viennent d'être apportées :

- **Unité de mesure (UdM)** dans les offres de produits : bien que les offres de produits ne puissent pas être modifiées une fois que vous les avez publiées, vous pouvez changer **l'unité de mesure** par défaut. Après avoir mis à jour l'UdM, vous devez mettre à jour le cache d'offre de produit.
- **Modifications du catalogue d'offres de produits** : si vous modifiez les hiérarchies du catalogue en hiérarchies de catégories ou de catégories en hiérarchies de sous-catégories, vous devez mettre à jour le cache du catalogue d'offres de produits.

Pour en savoir plus sur la régénération de ces caches, reportez-vous à la section [Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits](#).

### Mettre à jour un cache dans Gestion du catalogue de produits

Régénérez le cache associé aux offres de produits ou aux catalogues **d'offres de produits après modification de l'unité de mesure** dans une offre de produits ou des hiérarchies liées à des catégories dans un catalogue d'offres de produits.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin, sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager ou admin

## Procédure

1. Accédez à l'enregistrement que vous avez mis à jour.

Changement de fonctionnalité	Accédez à la
Unité de mesure (UdM) d'une offre de produit	<p><b>a.</b> Accédez à la <b>Tout &gt; Gestion de catalogue de produits &gt; Offre de produits.</b></p> <p><b>b.</b> Sélectionnez l'enregistrement d'offre de produit que vous venez de mettre à jour.</p>
Changements du catalogue d'offres de produits <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Du catalogue à la catégorie</li> <li>◦ Catégorie à sous-catégorie</li> </ul>	<p><b>a.</b> Accédez à la <b>Tout &gt; Gestion de catalogue de produits &gt; Catalogues d'offres de produits.</b></p> <p><b>b.</b> Sélectionnez l'enregistrement du catalogue d'offres de produits que vous venez de mettre à jour.</p>

2. Cliquez avec le bouton droit sur le menu **Actions supplémentaires** dans l'en-tête de l'enregistrement et sélectionnez **Régénérer le JSON de configuration**.  
 Le système met immédiatement à jour le cache associé de l'offre de produit ou du catalogue d'offres de produits. Vous pouvez ensuite afficher les modifications que vous avez apportées à l'**unité de mesure** dans une offre de produits ou dans le catalogue d'offres de produits.

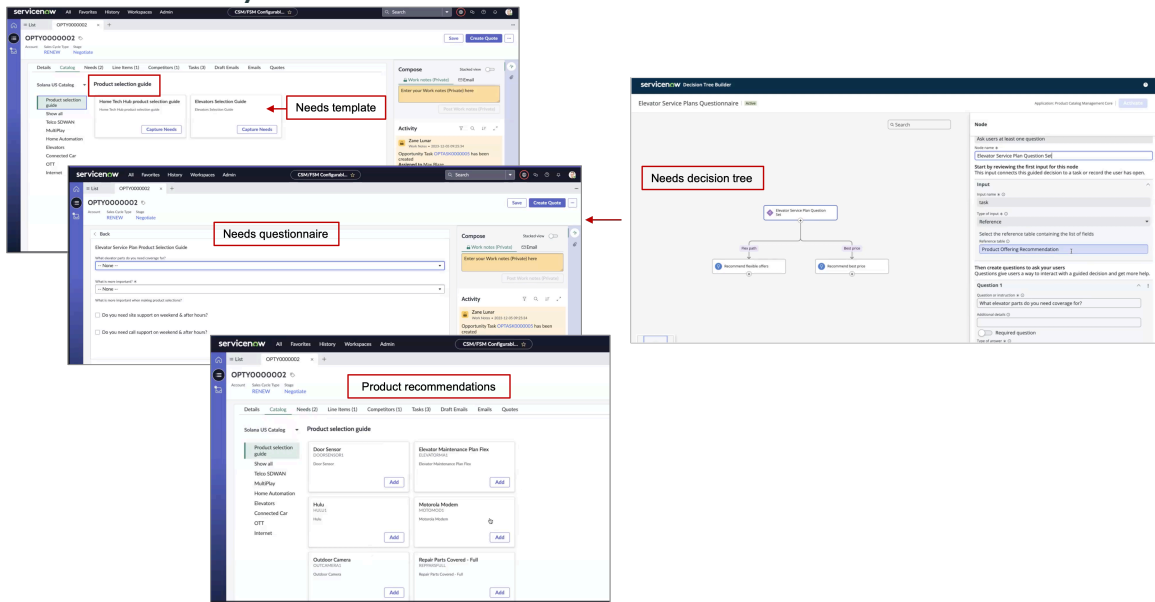
## Configuration de l'analyse des besoins

En tant qu'administrateur du catalogue de produits, vous pouvez créer des modèles de besoins, qui sont des questionnaires que les agents utilisent pour trouver des offres de produits à ajouter à un prospect ou à une opportunité. Les questionnaires servent de guides de sélection des produits. Lorsque les agents répondent à un questionnaire basé sur les informations fournies par le client, ils reçoivent des recommandations de produits qu'ils peuvent ajouter à une piste ou à une opportunité.

## Vue d'ensemble de l'analyse des besoins

Lorsque les agents créent une piste dans l'application Gestion des pistes ou une opportunité dans l'application Gestion des opportunités, un guide de sélection de produit s'affiche dans le catalogue de produits. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins que les agents peuvent choisir pour obtenir des recommandations d'offres de produits.

## Éléments de l'analyse des besoins



### Modèle nécessaire

Les guides de sélection de produits associés au catalogue de produits affichent un ou plusieurs modèles de besoins. Chaque modèle de besoins est un questionnaire qui comporte un ensemble de questions guidées auxquelles les agents répondent pour obtenir des recommandations de produits pour un client. Chaque modèle est associé à une arborescence de décision des besoins.

### Requiert une arborescence de décision

Un processus de décision guidé en plusieurs étapes qui présente une série de questions à l'agent. L'arbre de décision définit les nœuds de questions, les réponses attendues, les points de connexion, la logique de décision et les conseils pour les chemins de décision dans le questionnaire. Le générateur d'arborescence de décision vous permet de créer et de générer l'arborescence de décision.

### Recommandations de produits

Les offres de produits proposées pour une opportunité, en fonction des résultats du questionnaire des besoins.

## Utilisation des arborescences de décision

Vous configurez des arborescences de décision en ajoutant des nœuds, en définissant des chemins d'accès et en joignant des conseils dans Générateur d'arbre de décision. Cet outil est un canevas permettant de schématiser les éléments de base d'une arborescence de décision, tels que les nœuds de questions et les chemins de décision.

Avant de créer des arborescences de décision pour les modèles de besoins, examinez le fonctionnement des arborescences de décision :

- [Arborescences de décision dans la décision guidée](#) - Apprenez les éléments de base d'une arborescence de décision, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès aux arbres de décision.
- [Exemple de configuration d'une arborescence de décision](#) - Passez en revue un exemple d'arborescence de décision, y compris les préparations pour la création d'une

arborescence de décision, afin de comprendre la configuration de bout en bout d'une arborescence de décision.

- [Types de réponses aux questions](#) - Renseignez-vous sur les différents types de réponses aux questions, telles que le choix, la date ou les entiers.

## Mise en place de l'analyse des besoins

Pour configurer l'analyse des besoins, procédez comme suit :

1. [Créer une recommandation de produit.](#)
2. [Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.](#)
3. [Créer une arborescence de décision des besoins.](#)
4. [Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue.](#)

### Créer une recommandation de produit

Définissez l'offre de produit à utiliser comme recommandation de produit pour un modèle de besoins.

#### Avant de commencer

Les offres de produits doivent être définies et publiées avant de pouvoir être définies en tant que recommandation de produits.

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin, admin

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Recommandations d'offre de produits.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**  
Renseignez les champs suivants du formulaire :

#### Recommandation d'offre de produits Nouveau formulaire d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom de l'offre recommandée affiché à l'agent. Par exemple : Recommander un ensemble de services Flex ou Recommander un service Quad Play.
Description	Brève description de la recommandation. Par exemple : recommander des offres flexibles en fonction des besoins des clients.
Offre de produits	Offres de produits à recommander.

3. Sélectionnez **Soumettre.**

Les offres de produits sélectionnées sont disponibles en tant que recommandations d'offres de produits et peuvent être sélectionnées comme nœuds de conseil dans une arborescence de décision des besoins.

#### Que faire ensuite

[Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins.](#)

## Créer une arborescence de décision pour un modèle de besoins

Créez une arborescence de décision qui définit les questions auxquelles les agents répondent pour déterminer les besoins des clients et obtenir des recommandations de produits.

### Avant de commencer

Avant de créer des arborescences de décision, examinez les informations suivantes :

- [Arborescences de décision dans la décision guidée](#) - Familiarisez-vous avec les éléments de base d'une arborescence de décision et leur fonctionnement, tels que les types de nœuds, les entrées de liaison dans les nœuds et les chemins d'accès aux arbres de décision.
- [Exemple de configuration d'une arborescence de décision](#) - Parcourez un exemple d'arborescence de décision, y compris les préparations pour la création d'une arborescence de décision, afin de comprendre la configuration de bout en bout d'une arborescence de décision.
- [Types de réponses aux questions](#) - Renseignez-vous sur les différents types de réponses, tels que le choix, la date ou les entiers.

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs du formulaire.

#### Formulaire de l'arbre de décision

Champ	Description
Nom	Nom de l'arborescence de décision.
Étiquette de l'action	Étiquette de l'arbre de décision affichée sur la carte Modèle nécessaire dans le guide de sélection des produits.
Description	Brève description de l'arborescence de décision affichée sur la carte Modèle nécessaire dans le guide de sélection de produit.
Titre	Nom de l'arborescence de décision sur la carte du modèle nécessaire dans le guide de sélection des produits.
Afficher un bouton Abandonner	Option qui permet d'afficher ou de <b>masquer</b> le bouton Abandonner qui annule le flux d'une arborescence de décision lors de la création d'opportunités. Ce champ est activé par défaut.

3. Sélectionnez **Soumettre**.  
Une arborescence de décision est créée avec le nom spécifié dans le champ **Nom**.

## Que faire ensuite

Créer une arborescence de décision des besoins à l'aide de Générateur d'arbre de décision.

## Créer une arborescence de décision des besoins

Définissez les nœuds de question, les chemins de décision et les conseils de l'arbre de décision pour chaque chemin de décision à l'aide de Générateur d'arbre de décision.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au fur et à mesure que vous créez votre arborescence de décision, par exemple après avoir ajouté un nœud de décision ou un chemin, vous enregistrez et fermez l'enregistrement de l'arborescence de décision. Pour continuer à travailler sur l'arborescence, accédez à la liste des arborescences de décision, sélectionnez l'enregistrement de l'arborescence de décision et ouvrez-le dans le générateur d'arborescence de décision, comme décrit aux étapes 1 à 3 de cette procédure.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Arborescences de décision**.
2. Sélectionnez l'arborescence de décision dans la liste.
3. Sélectionnez **Ouvrir dans le générateur**.
4. Dans le générateur d'arborescence de décision, définissez le nœud de départ :
  - a. **Sélectionner un nouveau nœud**
  - b. Dans le champ **Nom du nœud** , entrez un nom pour le nœud de départ.
  - c. Dans le champ **Table de référence** , sélectionnez la table Recommandation d'offre de produits.
  - d. Saisissez la question à laquelle l'agent doit répondre.  
Vous pouvez rendre la question obligatoire en sélectionnant le champ **Question obligatoire** et saisir plus de détails dans le champ **Détails supplémentaires** .
  - e. Sélectionnez le type de réponse à votre question.  
Pour obtenir une description des types de réponses, reportez-vous à la section [Types de réponses aux questions](#) .
  - f. Facultatif : Ajoutez d'autres questions.
  - g. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.
5. Continuez à créer votre arborescence de décision dans le générateur d'arborescence de décision.

Option	Étapes
<a href="#">Déterminer le nœud suivant affiché dans une arborescence de décision</a>	Configurez un chemin d'accès pour définir les conditions d'affichage de la question

Option	Étapes
	suivante dans une arborescence de décision.
<a href="#">Ajouter un ensemble de questions ou d'instructions de suivi dans une arborescence de décision</a>	Configurez un nœud de question pour ajouter des questions de suivi ou des instructions. Une réponse à ces questions mène soit à une orientation, soit à une autre série de questions.
<a href="#">Fournir des actions aux agents dans une arborescence de décision</a>	Configurez un nœud de conseil afin que les agents puissent voir la recommandation de produit après avoir rempli le questionnaire.
<a href="#">Activer une arborescence de décision</a>	Lorsque votre arborescence de décision est terminée, sélectionnez <b>Activer</b> dans le générateur d'arborescence de décision, ce qui valide votre arborescence. S'il n'y a pas d'erreur, sélectionnez <b>Activer maintenant</b> dans la boîte de dialogue du message de confirmation.  L'état de l'arbre de décision passe à Actif.

### Que faire ensuite

[Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue.](#)

### Créer un modèle de besoins et définir la relation de catalogue

Définissez un modèle de besoins pour une arborescence de décision et associez-le au catalogue de produits auquel il appartient.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm.product-catalog\_manager, sn\_prd\_pm.product-catalog\_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Besoins > Modèle nécessaire.**
2. Sélectionnez **Nouveau.**  
Renseignez les champs du formulaire.

#### Modèle nécessaire

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie le modèle des besoins.
Nom	Nom du modèle des besoins, par exemple Guide de sélection des produits Home Tech.
Arbre de décision	Nom de l'arborescence de décision qui contient le questionnaire permettant de déterminer les besoins du client en matière de produits.
Description	Brève description du modèle des besoins.

Champ	Description
Date de début	Date et heure auxquelles le modèle des besoins entre en vigueur et est répertorié dans le catalogue de sélection de produits.
Date de fin	Date et heure auxquelles le modèle nécessaire n'est plus effectif et n'est pas répertorié dans le catalogue de sélection de produits.
État	Étape du modèle des besoins : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : état initial du modèle des besoins. Le modèle n'a pas encore été publié.</li> <li>◦ Publié : le modèle a été publié. Une fois qu'un modèle est publié, vous pouvez le mettre à jour ou le supprimer.</li> </ul>

### 3. Sélectionnez **Soumettre**.

Le modèle nécessaire est affiché dans la liste Modèle nécessaire.

### 4. Dans la liste Modèles nécessaires, sélectionnez l'enregistrement de modèle nécessaire pour définir la relation de catalogue.

La section Relations de modèle nécessaires s'ouvre.

#### a. Sélectionnez **Nouveau**, ce qui ouvre le formulaire Relation de modèle nécessaire.

#### b. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez le catalogue d'offres de produits publié auquel appartient ce modèle nécessaire.

#### c. Sélectionnez **Soumettre**.

Le nom de catalogue sélectionné est répertorié sous le champ **Catalogue** dans la section Relations de modèle requises.

### 5. Dans l'enregistrement Modèle nécessaire, sélectionnez **Publier** pour le rendre disponible dans le guide de sélection de produit.

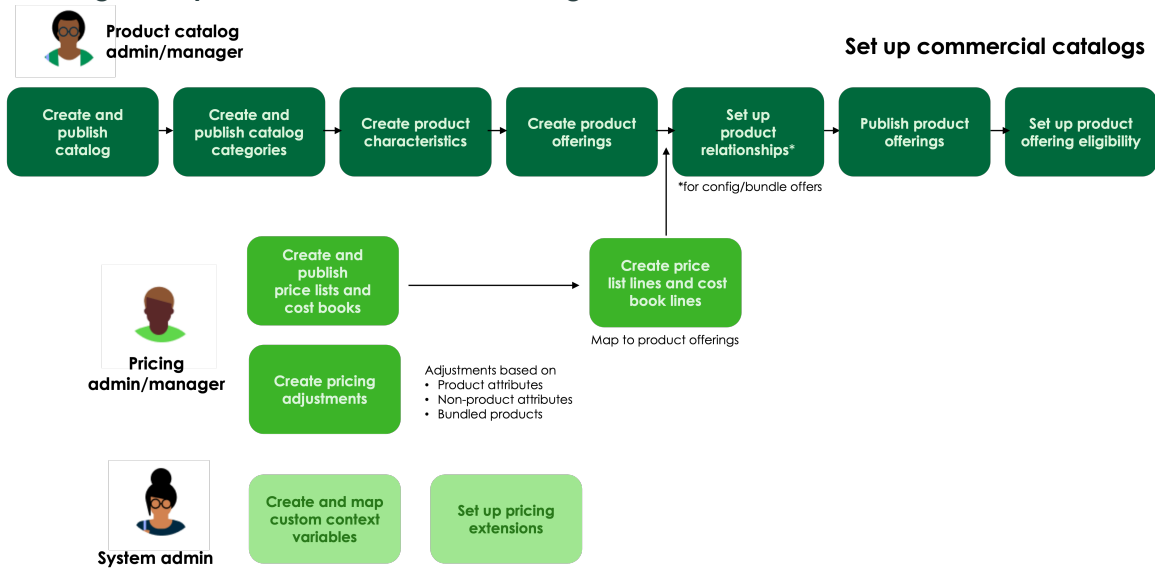
## Configuration de la tarification d'un produit

Utilisez l'application Pricing Management pour créer les listes de prix et les lignes de liste de prix, définir les ajustements de prix et gérer d'autres fonctionnalités qui contrôlent la tarification des offres de produits. La tarification des produits est utilisée par vos agents de vente et de commande lors de la création d'opportunités, de devis et de commandes client dans Gestion des ventes et commandes.

## Vue d'ensemble de la configuration de la tarification

En tant qu'administrateur de tarification ou gestionnaire de tarification, vous effectuez diverses tâches de configuration et collaborez avec l'administrateur de votre catalogue de produits pour configurer la tarification des produits et services vendus par votre organisation. L'exemple de workflow suivant montre les tâches de configuration de la tarification et la façon dont elles s'intègrent dans la [configuration du catalogue de produits et de l'offre de produits](#). Vous pouvez également travailler avec votre administrateur pour étendre certaines fonctionnalités de tarification, telles que la configuration de points d'extension de tarification pour accéder aux informations de tarification à partir de sources externes.

## Catalogue de produits et workflow de configuration de la tarification



À partir de la version des applications de Gestion des ventes et commandes mai 2024, vous pouvez utiliser les pour configurer la Espace de travail configurable de CSM tarification des produits.

**Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

### Tâches de configuration pour Pricing Management

Tâche de configuration	Description
Créer et publier une liste de prix	Définissez une liste de prix qui identifie les fonctionnalités de tarification de base, telles que la devise utilisée ou le compte client auquel la liste de prix s'applique.
Créer une ligne de liste de prix	Ajouter des éléments de campagne à une liste de prix. Une ligne de liste de prix identifie le prix catalogue d'une offre de produit.
Copier une liste de prix	Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ajustements d'attribut et tables de décision associés.
Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de la transaction ou la ligne d'en-tête	Spécifiez les conditions qui contrôlent quand une liste de prix par défaut est utilisée pour une opportunité, un devis ou une commande à l'aide de la matrice par défaut de la liste de prix.
Créer et publier un ajustement de tarification basé sur l'attribut de produit	Définissez des ajustements de prix en fonction de certaines caractéristiques du produit.
Créer et publier un livre des coûts	Créez un livre des coûts qui identifie la devise des coûts unitaires définis pour un ensemble d'offres de produits.
Créer une ligne du livre des coûts	Ajoutez des éléments de ligne à un livre des coûts. Une ligne du livre des coûts définit le coût unitaire d'une offre de produit. Cette

Tâches de configuration pour Pricing Management (suite)

Tâche de configuration	Description
	fonctionnalité est utilisée dans Gestion des devis, qui utilise les coûts unitaires pour fournir des marges de coûts pour les produits dans les devis de vente.
Copier un livre des coûts	Dupliquez un livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.
Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête	Définissez le livre des coûts par défaut affiché à vos agents commerciaux sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête d'une Gestion des ventes et commandes application à l'aide de la matrice des valeurs par défaut du livre des coûts.
Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit	Définissez les ajustements de prix des produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que le code postal d'expédition, l'emplacement, le canal de vente ou le segment de compte, à l'aide de la matrice d'ajustement de prix standard.
Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés	Définissez les ajustements de tarification pour les offres de produits enfants d'un produit groupé à l'aide de la matrice d'ajustement de prix du composant de configuration.
Créer une version matricielle	Créez une version d'une matrice de prix publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.
Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification	Gérez le traitement des fonctionnalités de tarification, telles que la manière dont certains calculs de tarification sont effectués.
Créer une variable de contexte personnalisée	Créez une variable personnalisée qui représente un attribut qui peut être utilisé dans une matrice de tarification, par exemple pour créer un ajustement d'attribut non lié à un produit.
Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction	Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et commandes.
Utiliser des points d'extension dans Pricing Management	Appliquez des points d'extension de tarification pour utiliser des informations de tarification provenant de sources externes ou étendre la logique du moteur de tarification sur la façon dont les prix catalogue ou les ajustements sont calculés.
Exporter et importer des entités de tarification	Exportez et importez des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une

## Tâches de configuration pour Pricing Management (suite)

Tâche de configuration	Description
	instance de non-production vers une instance de production.

### Créer et publier une liste de prix

Créez une liste de prix qui définit la tarification des produits et services dans Gestion des ventes et commandes.


#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Vous pouvez créer différents types de listes de prix pour votre organisation, telles que des listes de prix basées sur une devise standard ou des listes de prix basées sur un compte client particulier. La première liste de prix que vous créez pour une devise spécifiée est automatiquement définie comme liste de prix par défaut. Lorsque vous créez une liste de prix par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle. Si vous ne souhaitez pas utiliser la liste de prix par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut**.

#### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix > Listes de prix**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

#### Créer une nouvelle liste de prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique attribué par le système qui identifie la liste de prix.
Nom	Nom de la liste de prix.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système en fonction du nom de la liste de prix. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter n'importe quel code produit spécifique au secteur.
Devise	Devise de la liste de prix, par exemple USD pour les dollars américains.
Compte	Facultatif. Compte du client auquel s'applique cette liste de prix.
Par défaut	Option permettant de définir cette liste de prix comme liste de prix par défaut avec la devise spécifiée ou pour le compte spécifié.
Contrat de vente	Si vous utilisez l'application Gestion des contrats de vente et qu'un contrat de vente a été créé par un agent, il s'agit du numéro unique attribué par le système qui identifie le contrat de vente associé à cette liste de prix.
Description	Description de la liste de prix.

Champ	Description
État	<p>Étape de la liste de prix :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Ébauche : état initial de la liste de prix. Les informations sont toujours en cours d'ajout à la liste de prix et n'ont pas encore été publiées dans le catalogue.</li> <li>◦ Publié : la liste de prix a été publiée dans le catalogue. Une fois qu'une liste de prix est publiée, vous pouvez la mettre à jour, la supprimer, la mettre hors service ou l'archiver.</li> <li>◦ Mis hors service : la liste de prix a été mise hors service et n'est plus active. La liste de prix et ses lignes de liste de prix ne peuvent pas être mises à jour.</li> <li>◦ Archivé : La liste de prix a été archivée et n'est plus disponible pour utilisation.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Une liste de prix par défaut ne peut pas être supprimée, mise hors service ou archivée.</p>
Date de démarrage	<p>Date et heure de début d'entrée en vigueur de la liste de prix. Sélectionnez l'icône  Calendrier pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b>.</p> <p><b>i Remarque :</b> S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.</p>
Date de fin	<p>Date et heure de fin de la liste de prix. Sélectionnez l'icône  Calendrier pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b>. Après l'heure de fin, la liste de prix n'est plus active.</p> <p><b>i Remarque :</b> S'il s'agit d'une liste de prix par défaut, la date de fin est ignorée.</p>

**5. Sélectionnez Enregistrer.**

La liste de prix est à l'état Brouillon.

**6. Sélectionnez Publier.**

L'état de la liste de prix devient Publié. L'onglet Lignes de liste de prix s'ouvre pour créer une ligne de liste de prix.

**Que faire ensuite**

[Créer une ligne de liste de prix](#) pour la liste de prix.


**Créer une ligne de liste de prix**

Créez une ligne de liste de prix et associez-la à une offre de produit.



**Avant de commencer**

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Listes de prix** et sélectionnez la liste de prix à laquelle vous ajoutez la ligne de liste de prix.
3. Dans l'onglet Lignes de tarifs, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Ligne de liste des prix

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne de liste de prix.
Liste de prix	Nom de la liste de prix.
Offre de produits	Produit auquel cette liste de prix est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Prix catalogue	Prix fixé pour l'offre de produit, qui correspond au prix total auquel un produit ou un service est vendu, sans remises ni promotions appliquées.
Date de démarrage	Date et heure de début d'entrée en vigueur de la ligne de la liste de prix. Sélectionnez l'icône Calendrier (  ) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure de fin auxquelles la ligne de la liste de prix n'est plus efficace. Passé ce délai, la ligne de la liste de prix n'est plus active. Sélectionnez l'icône Calendrier (  ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Récurrent : frais de paiement qui se produisent à certains intervalles.</li> <li>◦ Non récurrent : frais de paiement uniques.</li> </ul>
Période	Fréquence de tarification récurrente : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mensuel</li> <li>◦ Annuel</li> </ul>

5. Sélectionnez **Enregistrer**.


## Copier une liste de prix

Dupliquez une liste de prix publiée et ses lignes de liste de prix, ajustements d'attribut et tables de décision associés. Vous pouvez copier une liste de prix, mettre à jour la tarification dans la liste de prix copiée si nécessaire, puis la publier.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Listes de prix**.
3. Sélectionnez la liste de prix publiée à copier, puis sélectionnez **Copier**.  
L'état devient Copie en cours et un message indique que la copie est en cours de démarrage. Vous ne pouvez pas modifier la liste de prix, les lignes de liste de prix, les ajustements d'attributs et les tables de décision connexes pendant le processus de copie. Chaque ligne de la liste de prix et les autres fonctionnalités de tarification connexes sont copiées de manière asynchrone. Pendant le processus de copie, vous pouvez actualiser la page pour voir les éléments copiés. Une fois le processus de copie terminé, il se produit ce qui suit :
  - La liste de prix copiée est disponible à l'état Brouillon et s'ouvre dans un nouvel onglet.
  - Toutes les erreurs qui se sont produites pendant le processus de copie, par exemple une ligne de liste de prix n'a pas été copiée, sont affichées dans un message dans la liste de prix copiée.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Lorsque la copie de la liste de prix est à l'état Brouillon, vous pouvez ajouter ou modifier des lignes de liste de prix ou supprimer la liste de prix. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la liste de prix copiée, vous pouvez la publier afin qu'elle puisse être utilisée.

## Contrôler la liste de prix par défaut sur l'en-tête de la transaction ou la ligne d'en-tête

Définissez la liste de prix par défaut affichée à vos agents de vente et de commande sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête à l'aide de la matrice de valeurs par défaut de la liste de prix.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour les systèmes de base, la liste de prix par défaut utilisée est basée sur l'en-tête de transaction. Par exemple, si un contrat de vente est renseigné dans l'en-tête de la transaction, la liste de prix du contrat de vente est utilisée par défaut. Si un compte client est renseigné dans un en-tête de transaction et qu'il existe une liste de prix basée sur le compte valide, l'en-tête est défini par défaut sur la liste de prix basée sur le compte. S'il n'existe pas de liste de prix basée sur le compte, la liste de prix par défaut basée sur la devise est utilisée.

Vous pouvez modifier la logique de sélection de la liste de prix par défaut à l'aide de la matrice des valeurs par défaut de la liste de prix.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice de valeurs par défaut de la liste de prix.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision pour la matrice de valeurs par défaut de la liste de prix s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées et la table de décision permettant de définir les conditions pour afficher la liste de prix par défaut dans l'en-tête.
5. Dans la table de décision, définissez la règle d'affichage de la liste de prix par défaut :

- a. Dans la colonne **Type de liste de prix de l'en-tête** de la section Résultats, sélectionnez l'icône **Modifier** pour ajouter les listes de prix qui peuvent être appliquées, par exemple une liste de prix basée sur le compte ou une liste de prix basée sur la devise.
  - b. Dans la section Condition, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne de l'entrée à appliquer, telle que **Compte**, et sélectionnez la condition pour l'activer.
  - d. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type de liste de prix d'en-tête** et sélectionnez la liste de prix à appliquer, par exemple une liste de prix basée sur le compte ou une liste de prix basée sur la devise.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
- Passer en revue les colonnes **État de validation** et **Message de validation** pour voir s'il vous manque des entrées ou sorties obligatoires ou des informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.
- La liste de prix par défaut est disponible pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur l'en-tête de transaction pour les opportunités, les devis ou les commandes, ou lorsqu'ils travaillent sur la ligne de transaction, par exemple une ligne de devis ou une ligne de commande.

## Créer et publier un livre des coûts

Créer un livre des coûts qui définit les coûts unitaires des produits et services dans Gestion des ventes et commandes.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des livres des coûts qui définissent les coûts unitaires d'un ensemble de produits et d'une devise spécifiée. Toutefois, un seul livre des coûts par devise donnée est autorisé.

Vous pouvez créer plusieurs livres des coûts pour une devise donnée, mais le premier livre des coûts que vous créez pour une devise donnée est automatiquement défini comme livre des coûts par défaut. Si vous ne souhaitez pas utiliser le premier livre des coûts par défaut, désélectionnez l'option **Par défaut**. Lorsque vous créez un livre des coûts par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.


## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Prix > Livres des coûts**.
3. Dans la liste Prix - Livres des coûts, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de l'onglet Détails.

### Créer un nouveau livre des coûts

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système qui identifie le livre des coûts.
Nom	Nom du livre des coûts, par exemple Livre des coûts standard.

Champ	Description
Code	Numéro alphanumérique généré par le système, basé sur le nom du livre des coûts. Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter un code spécifique au secteur.
Devise	Devise du livre des coûts, par exemple USD pour les dollars américains.
Par défaut	Option permettant de définir ce livre des coûts comme livre des coûts par défaut avec la <b>devise</b> spécifiée.
Description	Brève description du livre des coûts.
État	<p>Étape du livre des coûts :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : état initial du livre des coûts. Les informations sont toujours ajoutées au livre des coûts et n'ont pas encore été publiées dans le catalogue.</li> <li>◦ Publié : le livre des coûts a été publié dans le catalogue. Une fois qu'un livre des coûts est publié, vous pouvez le mettre à jour, le supprimer, le mettre hors service ou l'archiver.</li> <li>◦ Mis hors service : le livre des coûts a été mis hors service et n'est plus actif. Le livre des coûts et ses lignes de livre des coûts ne peuvent pas être mis à jour.</li> <li>◦ Archivé : Le livre des coûts a été archivé et n'est plus disponible pour utilisation.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Un livre des coûts par défaut ne peut pas être supprimé, mis hors service ou archivé.</p>
Date de début	Date et heure de début d'effet du livre des coûts. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .

Champ	Description
	<p><b>i Remarque :</b> Si cette date correspond à un livre des coûts par défaut, la date de début doit être soit la date actuelle, soit une date antérieure à la date actuelle.</p>
Date de fin	<p>Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier (  ) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b>.</p> <p><b>i Remarque :</b> Si cette date correspond à un livre des coûts par défaut, la date de fin est ignorée.</p>

#### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le livre des coûts est à l'état Brouillon.

- i Remarque :** Vous pouvez continuer en définissant des lignes de livre des coûts lorsque le livre des coûts est à l'état Brouillon. Toutefois, vous devez publier le livre des coûts pour appliquer le livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.

#### 6. Sélectionnez **Publier**.

L'état devient Publié. L'onglet Lignes du livre des coûts s'ouvre pour créer une ligne de liste du livre des coûts.

### Que faire ensuite

[Créer une ligne du livre des coûts.](#)


## Créer une ligne du livre des coûts

Créez une ligne de livre des coûts qui définit le coût unitaire d'une offre de produit.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Procédure

- Dans le Espace de travail configurable de CSM, accédez au livre des coûts auquel vous ajoutez une ligne du livre des coûts.
  - Sélectionnez la vue **de liste**  .
  - Accédez à la **Prix > Livres des coûts** et sélectionnez le livre des coûts.
- Dans l'onglet Lignes du livre des coûts, sélectionnez **Nouveau**.
- Dans l'onglet Créer une nouvelle ligne du livre des coûts, remplissez le formulaire.

## Ligne du livre des coûts

Champ	Description
Numéro	Numéro unique affecté par le système pour la ligne du livre des coûts.
Livre des coûts	Nom du livre des coûts auquel cette ligne est ajoutée.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système, basé sur le nom du livre des coûts et l'élément de ligne à créer.  Bien que le code soit généré par le système, vous pouvez le modifier pour représenter n'importe quel code spécifique au secteur.
Offre de produits	Produit auquel cette ligne du livre des coûts est associée.
Unité de mesure	Unité de mesure du produit.
Coût	Coût unitaire du produit, c'est-à-dire le coût encouru pour produire ou se procurer le produit.
Date de début	Date et heure de début d'effet du livre des coûts. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure de fin du livre des coûts. Après l'heure de fin, le livre des coûts n'est plus actif. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Méthode de tarification	Type de tarification sélectionné lors de la création de l'offre de produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Récurrent : frais de paiement qui se produisent à certains intervalles.</li> <li>◦ Non récurrent : frais de paiement uniques.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> La <b>méthode de tarification</b> est renseignée automatiquement lorsque l'offre de produit est sélectionnée.</p>
Période	Fréquence de tarification récurrente : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mensuel</li> <li>◦ Annuel</li> </ul>

Champ	Description
	<b>i Remarque :</b> La <b>périodicité</b> est renseignée automatiquement lorsque l'offre de produit est sélectionnée.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.


## Copier un livre des coûts

Dupliquez un livre des coûts et ses lignes de livre des coûts.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Livres des coûts**.
3. Sélectionnez le livre des coûts publié à copier, puis sélectionnez **Copier**.  
L'état devient Copie en cours et un message indique que la copie est en cours de démarrage. Chaque ligne du livre des coûts est copiée de façon asynchrone, mais vous pouvez actualiser la page pour voir les lignes du livre des coûts copiées. Une fois le processus de copie terminé, il se produit ce qui suit :
  - Le livre des coûts copié est disponible à l'état Brouillon et s'ouvre dans un nouvel onglet.
  - Toutes les erreurs survenues pendant le processus de copie (par ex. une ligne du livre des coûts n'est pas copiée) sont affichées dans un message dans la liste du livre des coûts copiée.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Lorsque le livre des coûts est à l'état Brouillon, vous pouvez ajouter des lignes de livre des coûts ou supprimer le livre des coûts. Lorsque vous avez apporté des modifications au livre des coûts copié, vous pouvez le publier afin qu'il soit disponible pour utilisation et mettre hors service l'ancien livre des coûts.

## Contrôler le livre des coûts par défaut sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête

Définissez le livre des coûts par défaut affiché à vos agents commerciaux sur l'en-tête de transaction ou la ligne d'en-tête d'une Gestion des ventes et commandes application à l'aide de la matrice des valeurs par défaut du livre des coûts.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'en-tête de transaction est un enregistrement qui contient des informations générales sur une entité, comme un livre des coûts. Un enregistrement de ligne de transaction contient des informations spécifiques sur un élément spécifique, telle qu'une ligne de livre des coûts pour un certain produit.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez **Matrice des valeurs par défaut du livre de coûts**.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision de la matrice des valeurs par défaut du livre des coûts s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées et la table de décision permettant de définir les conditions d'affichage du livre des coûts par défaut dans l'en-tête.
5. Dans la table de décision, définissez la règle d'affichage du livre des coûts par défaut :
  - a. Dans la colonne **Type de livre des coûts de l'en-tête** de la section Résultats, sélectionnez l'icône **Modifier** pour ajouter le livre des coûts qui peut être appliqué.
  - b. Dans la section Condition, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - c. Dans la ligne, sélectionnez la colonne pour l'entrée à appliquer, telle que **Devise**, et définissez la condition pour la rendre active.
  - d. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type de liste de prix d'en-tête** et sélectionnez le livre des coûts à appliquer, par exemple un livre des coûts basé sur une devise spécifique.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Passez en revue les colonnes **État de validation** et **Message de validation** pour voir s'il vous manque des entrées ou sorties obligatoires ou des informations obligatoires. Si c'est le cas, saisissez les informations appropriées et sélectionnez **Enregistrer**.  
Le livre des coûts par défaut s'affiche dans l'en-tête de la transaction ou sur la ligne d'en-tête de l'application.


## Créer et publier un ajustement de tarification basé sur l'attribut de produit

Créez un ajustement de prix pour une offre de produit en fonction de ses caractéristiques de produit, telles que la taille ou la couleur du produit. Un ajustement de tarification peut prendre la forme d'une majoration ou d'un pourcentage, d'un montant ou d'un remplacement de tarification.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette tâche, vous spécifiez les caractéristiques de l'article auxquelles s'applique l'ajustement de prix. Ensuite, vous utilisez une table de décision pour définir la règle d'ajustement d'attribut, qui définit les conditions d'application de l'ajustement de prix. Pour plus d'informations sur l'utilisation des tables de décision, reportez-vous à la section [À l'aide de tables de décision](#) .

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Attribuer les ajustements**.
3. Dans la liste Tarification - Ajustements d'attribution, sélectionnez **Nouveau**.
4. Sur le formulaire Ajustement d'attribut, spécifiez les caractéristiques de produit utilisées pour déterminer l'ajustement :

- a. Entrez le **nom** de la règle d'ajustement d'attribut, par exemple Sélection Faire et Modèle.
  - b. Si vous souhaitez modifier le **code** affecté par le système en fonction du nom de l'ajustement de l'attribut, entrez une autre valeur alphanumérique.
  - c. Si vous souhaitez que l'ajustement s'applique à toutes les listes de prix, sélectionnez **Appliquer à toutes les listes de prix**.
  - d. Sélectionnez l'**offre de produit** à laquelle cet ajustement s'applique.
  - e. Si cet ajustement d'attribut s'applique à une ligne de liste de prix spécifique et non à toutes les listes de prix, sélectionnez la **ligne de liste de prix**.
  - f. Sélectionnez la **date de début** de cet ajustement d'attribut.
  - g. Sélectionnez la **date de fin** de cet ajustement d'attribut, le cas échéant.
  - h. Déverrouillez le champ **Caractéristiques du produit** et sélectionnez les caractéristiques du produit à utiliser pour différencier le prix du produit.
  - i. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans Attribuer l'ajustement, sélectionnez **Créer une règle**.  
La table de décision pour l'ajustement s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques du produit que vous avez sélectionnées, ainsi que la table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions de la règle d'ajustement d'attribut.
6. Définissez la règle de tarification de l'attribut :
- a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - b. Dans la ligne, sélectionnez une colonne d'attribut et sélectionnez la valeur appropriée.  
Par exemple, si un produit possède des colonnes d'attribut intitulées **Marque** et **Modèle**, sélectionnez chaque colonne, puis sélectionnez la valeur appropriée.
  - c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou Montant de Markdown.
  - d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.
  - e. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Les ajustements sont effectués sur les listes de prix ou sur la ligne de la liste de prix, en fonction des options sélectionnées à l'étape 3.
7. Facultatif : Testez votre table de décision.  
Pour plus d'informations sur le test de votre table de décision avant sa publication, reportez-vous à la section [Tester une table de décision dans Studio de workflow](#) .
8. Dans l'onglet **Détails** de l'ajustement d'attribut, sélectionnez **Publier**.  
L'ajustement de l'attribut de tarification est disponible pour les agents lorsqu'ils créent une opportunité, un devis ou une commande.

## Créer un ajustement de tarification d'attribut autre qu'un produit

Créez un ajustement de prix pour une offre de produits en fonction de caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Vous utilisez la matrice d'ajustement de prix standard pour définir l'ajustement de prix.

### Avant de commencer


Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les attributs autres que les attributs de produit sont représentés sous forme de variables de contexte, qui identifient des caractéristiques autres que celles du produit, telles que l'état de facturation ou le code postal d'expédition. Pricing Management fournit un ensemble de variables de contexte par défaut pour les attributs autres que ceux d'un produit. Vous pouvez afficher la liste des variables de contexte pour les attributs autres que ceux d'un produit dans le champ **Variables de contexte** de la matrice de règles d'ajustement de prix standard. Vous pouvez également consulter une liste de variables de contexte définies par le système dans la table Variables de contexte [sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_context\_variable].

Toutefois, si un attribut qui n'appartient pas à un produit n'est pas disponible en tant que variable de contexte par défaut, tel que le canal de vente, votre administrateur système peut [créer une variable de contexte personnalisée](#) pour cet attribut. Vous pouvez ensuite utiliser la variable de contexte personnalisé comme entrée dans la table de décision pour la matrice d'ajustement de prix standard.

## Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice d'ajustement de prix standard.
4. Si vous souhaitez supprimer l'une des variables contextuelles de la section Variables de contenu Dans l'enregistrement Matrice de règles d'ajustement de prix standard, supprimez les pastilles qui représentent des variables de contexte pour les attributs autres que ceux d'un produit.
5. Si vous avez un grand nombre de lignes dans la table de décision et que vous souhaitez optimiser les performances de la matrice de règles, dans **les variables d'optimisation des requêtes**, sélectionnez une ou plusieurs variables de contexte que le système utilise pour filtrer les lignes de la table de décision de tarification qui sont évaluées.
6. Sélectionnez l'option dans **Critères de sélection des règles** qui indique si des règles uniques ou multiples sont appliquées dans la matrice d'ajustement standard.  
Si plusieurs règles correspondent et que l'option est marquée comme Vrai, toutes les règles de tarification applicables sont appliquées lors de l'évaluation des ajustements pour les offres de produits. Si l'option n'est pas sélectionnée, la première règle basée sur la priorité est appliquée pour le calcul de l'ajustement.
7. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision de la matrice d'ajustement des prix standard s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui sont les caractéristiques non liées au produit disponibles par défaut, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes permettant de définir les conditions de la règle d'ajustement des attributs hors produit.
8. Si vous avez une variable de contexte personnalisée à ajouter en entrée, sélectionnez **+Ajouter** et ajoutez la colonne **Étiquette**, **Type**, **Référence** (le cas échéant), **Indicateur obligatoire** et **Ajouter une condition**, ce qui ajoute la variable à la section Conditions.
9. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour l'attribut autre que le produit :
  - a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes des attributs hors produit à appliquer, tels que **l'état d'expédition** et le **compte**, puis sélectionnez les valeurs appropriées.

- c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou Montant de Markdown.
- d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.
- e. Dans la colonne **Description de l'ajustement**, saisissez une brève description de l'ajustement, par exemple, Ajustement pour l'emplacement de l'état.
- f. Sélectionnez **Enregistrer**.  
Les réglages sont disponibles pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

## Créer des ajustements de tarification pour les produits groupés

Définissez les ajustements de prix d'un produit lorsqu'il est vendu dans le cadre d'un lot de produits. La matrice d'ajustement de prix du composant de configuration vous permet de définir les ajustements de prix des offres de produits enfants regroupées sous une offre de produit parente.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ajustement de prix peut prendre la forme d'une majoration ou d'un pourcentage, d'un montant ou d'un remplacement de prix du prix catalogue du produit autonome.

### Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez Matrice d'ajustement du prix du composant de configuration.
4. Sélectionnez **Modifier la règle**.  
La table de décision de la matrice d'ajustement de prix du composant de configuration s'ouvre et Studio de workflow affiche les entrées, qui incluent l'offre de produit parent et ses offres de produits enfants qui composent le lot, ainsi que la section de table de décision qui contient les colonnes pour définir les conditions et les ajustements de prix à appliquer aux offres de produits enfants dans le lot.
5. Dans la table de décision, définissez la règle de tarification pour les offres de produits enfants du lot :
  - a. Dans la section Conditions, sélectionnez **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
  - b. Dans la ligne, sélectionnez les colonnes des offres de produits à appliquer et sélectionnez les valeurs appropriées.
  - c. Dans la section Résultats, sélectionnez la colonne **Type d'ajustement** et choisissez le type d'ajustement, par exemple % de Markdown ou Montant de Markdown.
  - d. Dans la colonne **Valeur d'ajustement**, saisissez le montant d'ajustement.

- e. Dans la colonne **Description de l'ajustement**, saisissez une brève description de l'ajustement.  
 Cette description est copiée dans l'enregistrement d'ajustement lié au devis ou à la ligne de commande lorsque l'offre de produit est ajoutée au devis ou à la commande. Envisagez de créer une description formatée avec un ID unique suivi d'une description textuelle. Vous pouvez utiliser l'ID unique pour auditer l'ajustement généré lors de la configuration du devis ou de la commande, et l'agent peut utiliser la description pour comprendre la raison de l'ajustement.
- f. Sélectionnez **Enregistrer**.  
 Les réglages sont disponibles pour les agents de vente ou de commande lorsqu'ils travaillent sur des devis ou des commandes.

## Définir des propriétés pour contrôler le traitement de la tarification

Activez ou désactivez les propriétés système qui contrôlent la manière dont les fonctionnalités de tarification sont traitées dans Gestion des ventes et commandes les applications.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez contrôler les fonctionnalités de tarification suivantes à l'aide des propriétés du système de tarification :

- Journalisation des demandes de moteur de tarification pour le débogage.
- Méthode d'application de plusieurs ajustements de tarification définis dans diverses matrices de tarification.
- Traitement parallèle d'un grand nombre de demandes de moteur de tarification, généralement 100 lignes de transaction ou plus, pour optimiser les performances. Vous pouvez également définir le seuil, c'est-à-dire le nombre de lignes de transaction qui déclenche le traitement parallèle.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Tarification > Administration > Propriétés**.
2. Définissez les propriétés suivantes :

### Propriétés de la personnalisation pour la tarification

Propriété	Description
Journalisation des demandes de tarification (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Contrôlez la consignation des demandes de moteur de tarification pour le débogage. Sélectionnez <b>Oui</b> pour activer la journalisation ou <b>Non</b> pour désactiver le journal des demandes de tarification.
Méthode utilisée pour empiler des ajustements multiples définis dans des matrices (sn_csm_pricing.matrix_multiple_adjustments_handling)	Contrôlez comment plusieurs ajustements de prix provenant de différentes matrices de tarification sont appliqués. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Propriété	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Prix catalogue de départ : calculez les ajustements en fonction du prix catalogue du produit.</li> <li>◦ Exécution totale : calculez l'ajustement actuel en appliquant les calculs d'ajustement à la valeur ajustée précédente.</li> </ul>
<p>Exécution parallèle du moteur de tarification</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Activez le moteur de tarification pour effectuer un traitement parallèle des lignes de transaction lorsqu'un seuil de transaction est atteint.</li> </ul> <p>(sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Définissez le nombre de transactions qui doivent être remplies avant que le moteur de tarification puisse exécuter un traitement parallèle.</li> </ul> <p>(sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)</p>	<p>Définissez des propriétés qui optimisent le temps de traitement des transactions de tarification.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ La propriété d'exécution parallèle est définie sur <b>Oui</b> par défaut. Sélectionnez <b>Non</b> pour désactiver l'exécution parallèle et traiter les lignes de transaction en série. Si vous sélectionnez <b>Non</b>, le système ignore la valeur de seuil.</li> <li>◦ La valeur de seuil par défaut est 100. Vous pouvez saisir un nombre différent qui représente le nombre minimal de lignes de transaction qui doivent être remplies avant que le moteur de tarification puisse effectuer un traitement parallèle à l'aide de plusieurs threads.</li> </ul> <p><b>?</b> <b>Remarque :</b> Le traitement parallèle n'est pas effectué par le moteur de tarification pour les appels vers les intégrations de tarification du configurateur de produit, même si le nombre de lignes de transaction atteint le seuil de parallélisme.</p>

### 3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Configuration des règles de validation de matrice

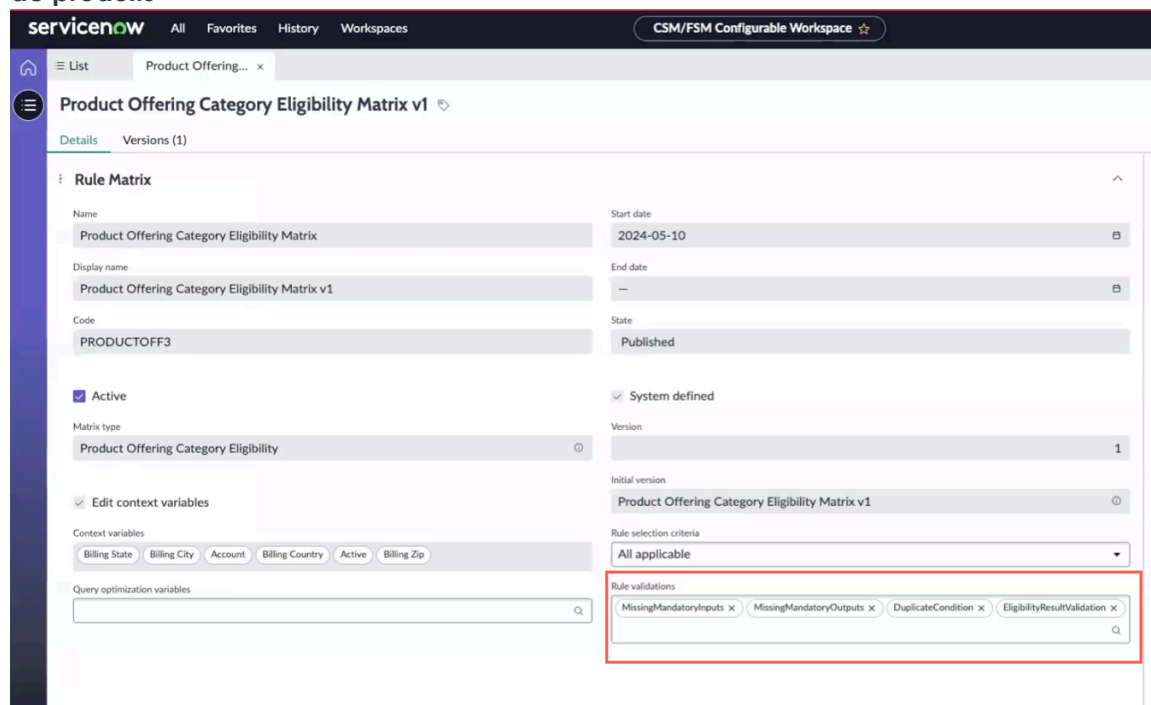
En tant qu'administrateur du catalogue de produits ou administrateur de la tarification, vous pouvez gérer les règles de validation de matrice définies par le système qui vérifient automatiquement les entrées ou sorties de règles obligatoires dans les tables de décision de matrices. Vous pouvez également définir vos propres validations personnalisées.

Les matrices d'éligibilité et de tarification des produits incluses dans l'application Règles de produit et de tarification ont des règles de validation de matrice définies par le système, qui sont identifiées dans l'onglet Détails de chaque matrice. Chaque règle de validation possède une définition de validation, c'est-à-dire un script qui identifie les variables de contexte à valider dans la table de décision de la matrice et les messages d'erreur ou d'avertissement correspondants à afficher. Les validations sont exécutées lorsque vous enregistrez les changements de ligne de décision de la matrice. Le champ **État de validation** indique si le changement est valide. Si le changement n'est pas valide, des messages d'erreur ou d'avertissement s'affichent dans les colonnes **Message de validation** de la table de décision.

Certaines règles de validation définies par le système sont applicables à toutes les tables de décision, tandis que d'autres ne s'appliquent qu'à certains types de matrices :

- DuplicateCondition : recherche les conditions de duplication dans les règles de décision.
- MissingMandatoryInputs : recherche les entrées requises manquantes.
- MissingMandatoryOutputs : recherche les sorties requises manquantes.
- EligibilityResultValidation : vérifie les résultats d'éligibilité du produit.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook : vérifie le type de livre des coûts.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList : vérifie le type de liste de prix.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer : vérifie les caractéristiques de l'offre de produit sans offre de produit.

## Validations de règles dans la matrice d'admissibilité de la catégorie des offres de produits



Traduction automatique

Dans l'onglet Détails d'une matrice, vous pouvez également exécuter des validations de règle pour l'ensemble de la matrice en sélectionnant l'icône **Actions supplémentaires**, puis la **règle Valider**.


### Mettre à jour les paramètres de validation dans une matrice

Modifiez les vérifications de validation de règle pour une matrice. Ces vérifications s'exécutent automatiquement lorsque vous enregistrez les modifications apportées à la table de décision de matrice.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Matrices de règles**.
3. Sélectionnez la matrice à mettre à jour.

4. Dans le champ **Validations de règles** , changez la validation de règle.
  - Pour ajouter une règle de validation, sélectionnez l'icône Rechercher, puis sélectionnez la validation de règle.
  - Pour supprimer une validation, sélectionnez le X dans la pilule de validation.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.


### Créer une définition de validation personnalisée

Fournissez un script qui valide une entrée ou une sortie de règle de contexte dans la table de décision pour une matrice de tarification ou d'éligibilité du produit.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Procédure

1. Dans l'Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste**  .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Définition de la validation**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Script** , entrez le script personnalisé qui définit la vérification d'erreur, les messages d'avertissement et les messages d'erreur pour la validation.
5. Si la condition de décision n'est pas active par défaut, sélectionnez **Désactiver la condition de décision**.
6. Entrez le **nom** de la définition de validation.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Associez la définition personnalisée à une matrice de règles.
  - a. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Validations de la matrice**.
  - b. Sélectionnez **Nouveau**.
  - c. Dans le champ **Type de matrice** , sélectionnez la matrice de règles à laquelle cette définition de validation personnalisée s'applique.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Créer une version matricielle

Créez une version d'une matrice de prix ou d'éligibilité de produit publiée lorsque vous devez mettre à jour la matrice, par exemple pour ajouter ou supprimer une variable de contexte utilisée dans la matrice de prix.



#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator, sn\_csm\_pricing\_pricelist\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une version d'une matrice de tarification publiée (matrice d'ajustement de prix standard, matrice de valeur par défaut de la liste de prix, matrice de valeur par défaut du livre de coûts ou matrice d'ajustement du prix du composant de configuration) et une matrice d'éligibilité de produit aa. Lorsque vous créez une version matricielle, la nouvelle version devient la version active. Après avoir créé la version, vous mettez à jour la table de décision pour la matrice, puis vous enregistrez et publiez la matrice.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Tarification > Matrices de tarification**.
3. Dans la liste Matrices de tarification, sélectionnez la matrice à mettre à jour.
4. Dans l'onglet Détails de la matrice, sélectionnez **Créer une nouvelle version**.  
Les modifications suivantes sont effectuées :
  - La nouvelle version de la matrice s'ouvre dans un autre onglet.
  - Dans la première matrice, l'**état** passe de Publié à Mis hors service et la valeur définie par le **système** système passe à faux.
5. Modifiez la matrice selon vos besoins.  
Par exemple, si vous mettez à jour des variables de contexte utilisées dans la matrice d'ajustement de prix standard, vous pouvez ajouter ou supprimer des variables de contexte dans la section **Variables de contexte** de la matrice.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Mettez à jour la table de décision pour la matrice en sélectionnant **Créer une règle**.  
Ajoutez les lignes de décision dans la table de décision de la matrice. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité d'exportation de table de décision pour modifier la table de décision pour la version de matrice précédente dans Excel, mettre à jour le fichier Excel, puis importer la table Excel mise à jour pour remplir la table de décision de la nouvelle version. Pour plus d'informations, voir [Gérer les tables de décision dans Excel](#). 
8. Sélectionnez **Enregistrer**, puis **Publier**.  
Vous pouvez actualiser la liste des matrices pour afficher la nouvelle version de la matrice.

## Créer une variable de contexte personnalisée

Créez des variables de contexte personnalisées pour représenter des caractéristiques de produit ou non-produit qui peuvent être utilisées par les administrateurs de tarification pour appliquer un contrôle à différentes fonctionnalités de tarification, telles que les ajustements de prix, ou par les administrateurs du catalogue de produits pour définir des règles d'éligibilité des offres de produits.

### Avant de commencer

Avant de créer une variable personnalisée, examinez les variables de contexte disponibles dans la table Variables de contexte [sn\_csm\_ctxrul\_mgt\_context\_variable] pour vérifier si vous en avez besoin de nouvelles. Ce tableau identifie les variables définies par le système fournies avec Gestion du catalogue de produits, Pricing Management ainsi que toutes les variables personnalisées qui ont été créées. Par exemple, les variables de contexte définies par le système fournies pour les attributs autres que liés aux produits comprennent : compte, pays d'expédition, ville d'expédition, état d'expédition, code postal d'expédition, pays de facturation, ville de facturation, état de facturation, code postal de facturation et date de transaction.


Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche


En tant qu'administrateur, vous pouvez créer des variables de contexte personnalisées pour des éléments tels que des caractéristiques autres que celles d'un produit, que vos administrateurs de tarification et de catalogue de produits peuvent utiliser dans des matrices de règles pour contrôler les fonctionnalités de tarification ou l'éligibilité des offres de produits. Par exemple, votre administrateur de tarification peut souhaiter définir des ajustements de prix en fonction du segment des ventes, mais le segment des ventes n'est pas une variable de contexte définie par le système.

Vous créez le nom de variable et définissez le type de variable, afin que la variable puisse être utilisée dans une règle de décision pour une matrice de règles. Une fois la variable créée, vous devez également [mapper la variable de contexte à l'entité de la transaction](#), telle que l'estimation ou la commande, à partir de laquelle le système récupère le contexte.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Variables de contexte**.
3. Dans la liste Variables de contexte, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Variable de contexte

Champ	Description
Type	Type de variable de contexte. Choisissez le type de champ pour la variable. Par exemple, le type de champ de liste de choix permet à l'utilisateur de faire un choix dans une liste prédéfinie.  Pour plus d'informations sur les différents types de champs, reportez-vous à la section <a href="#">Types de champ</a>  .
Étiquette	Nom de la variable de contexte, par exemple, segment des ventes.
Nom de colonne	ID de la variable de contexte pour laquelle le type de variable de contexte est créé. Le système attribue automatiquement ce nom en fonction du nom de <b>l'étiquette</b> saisi, par exemple sales_segment.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système en fonction du nom de l'étiquette.
Type de contexte	Option qui indique l'endroit où le contexte est récupéré. Sélectionnez l'une des options suivantes :  <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En-tête de transaction : le contexte est extrait de l'enregistrement d'en-tête d'une transaction, telle qu'une opportunité, un devis ou une commande client.</li> <li>◦ Ligne de transaction : le contexte est extrait de l'enregistrement de ligne pour une opportunité, un devis ou une transaction de commande client.</li> </ul>
Application	Nom du périmètre de l'application. Le périmètre par défaut est Global.
Actif	Option qui indique que la variable de contexte peut être utilisée dans les matrices de règles.

**5. Sélectionnez Enregistrer.**

L'onglet (liste connexe) du **type** que vous avez sélectionné à l'étape 4 et l'onglet **Mappage de variable** s'affichent.

**6. En fonction du Type que vous avez sélectionné, créez les valeurs du type, puis sélectionnez Enregistrer.**

Par exemple, à l'étape 4, si vous avez sélectionné le type de choix, sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Choix** et définissez les choix.


**Que faire ensuite**

[Mapper la variable de contexte personnalisée à une entité de transaction.](#)

**Mapper une variable de contexte personnalisée à une entité de transaction**


Associez une variable de contexte de tarification personnalisée à un type d'entité de transaction particulier dans Gestion des ventes et commandes.

**Avant de commencer**

Vérifiez que vous êtes dans le périmètre de l'application approprié pour le type de transaction. Par exemple, si vous mappez une variable de contexte pour les commandes, le périmètre de l'application est Gestion des commandes. Utilisez  la barre de navigation pour modifier le périmètre de l'application.

Rôle requis : administrateur

**Procédure**

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Gestion des règles de contexte > Mappage de variables**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

**Formulaire d'attribut d'entité prospect-espèces**

Champ	Description
Entité	Entité Gestion des ventes et commandes pour laquelle la variable sera utilisée. Sélectionnez l'entité, par exemple Opportunité ou Order.
Table	Nom de la table d'application pour la transaction.
Champ	Champ de la table d'application associé à la variable de contexte personnalisée. Sélectionnez le champ.
Clé	Variable de contexte personnalisée. Sélectionnez la variable dans la liste des variables de contexte de tarification.

**5. Sélectionnez Enregistrer.****Résultats**

La variable de contexte personnalisée peut être utilisée dans les matrices de tarification et d'éligibilité des produits.

## Utiliser des points d'extension dans Pricing Management

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés à partir de sources externes qui contrôlent la logique de tarification utilisée dans la Pricing Management fonctionnalité des Gestion des ventes et commandes applications (SOM).

Pour accéder aux points d'extension disponibles, accédez à **Tout > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension souhaité pour l'afficher.

### Points d'extension de la gestion des prix

Point d'extension	Description
<i>sn_csm_pricing. DefaultCostBookExtensionPoint (en anglais seulement)</i>	Personnalisez la logique de détermination du livre des coûts par défaut utilisé par l'application appelante, par exemple Gestion des devis. Ce point d'extension modifie la logique du livre des coûts par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.
<i>sn_csm_pricing. DefaultPriceListExtensionPoint (en anglais seulement)</i>	<p>Personnalisez la logique de liste de prix par défaut utilisée par les applications appelantes SOM telles que Gestion des devis ou Gestion des commandes. Ce point d'extension modifie la logique par défaut pour l'en-tête et la ligne de l'application appelante.</p> <p><b>Remarque :</b> Si vous souhaitez créer des variables de contexte supplémentaires, utilisez la matrice par défaut de la liste de prix pour gérer la liste de prix par défaut au niveau de l'en-tête. Utilisez ce point d'extension uniquement pour les cas d'utilisation qui ne peuvent pas utiliser la matrice par défaut de la liste de prix. Dans ce cas, la demande contient des valeurs pour toutes les variables de contexte, en plus des variables de contexte par défaut.</p>
<i>sn_csm_pricing. ListPriceExtensionPoint (en anglais seulement)</i>	Personnalisez la logique pour déterminer un prix de liste de base. Vous permet d'étendre la logique du moteur de tarification sans dépendre d'une liste de prix et d'une ligne de liste de prix pour extraire le prix catalogue de base.
<i>sn_csm_pricing. AttributeAdjustmentExtensionPoint</i>	Personnalisez la logique qui détermine les ajustements d'attribut pour une offre de produit. Vous pouvez étendre la logique du moteur de tarification sans utiliser la table

## Points d'extension de la gestion des prix (suite)

Point d'extension	Description
	d'ajustement d'attribut pour extraire les valeurs d'ajustement.
<i>sn_csm_pricing. PrixAjustementsPoint d'extension</i>	Personnalisez la logique qui détermine les ajustements de prix pour une offre de produits. Permet aux administrateurs (partenaires implémenteurs) d'étendre la logique du moteur de tarification en ne s'appuyant pas sur la matrice des règles de configuration Standard et Composant pour extraire les valeurs d'ajustement.

## Exportation et importation d'entités de tarification

En tant qu'administrateur de la tarification, vous pouvez à la fois exporter et importer des entités de tarification entre ServiceNow les instances. Par exemple, vous pouvez promouvoir des entités de tarification telles que des listes de prix d'une instance de non-production vers une instance de production. Chaque processus implique un ensemble distinct d'étapes.

Vous choisissez les entités de tarification, telles que les listes de prix, à exporter. Avant d'exporter vos entités de tarification vers une instance cible, assurez-vous que votre administrateur de catalogue de produits a d'abord importé les entités de base du catalogue de produits, le catalogue d'offres de produits et les offres de produits dans votre instance cible. Vos entités de tarification sont associées à des offres de produits et à des catalogues, de sorte que les informations sur l'offre et le catalogue doivent exister avant que vous n'importiez des entités de tarification. Pour en savoir plus sur les entités produit qui doivent être importées dans votre instance cible, reportez-vous à la section [Exportation et importation d'entités de catalogue de produits](#).

## Processus d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Procédez comme suit pour exporter et importer des entités de tarification.

### Étapes d'exportation et d'importation pour les entités de tarification

Étape	Description
<a href="#">Exporter les entités de tarification</a>	Exporter les entités de tarification d'une instance à l'autre. Les entités sont exportées au format JSON et sont téléchargées dans votre répertoire de téléchargement local.
<a href="#">Afficher l'état des tâches d'exportation</a>	Vérifiez l'état de la tâche d'exportation.
<a href="#">Importer les entités de tarification</a>	Importez les entités de tarification exportées sous forme de fichiers JSON vers une autre instance.
<a href="#">Afficher l'état de la tâche d'importation</a>	Vérifiez l'état de la tâche d'importation.


## Exporter les entités de tarification

Exportez les entités de tarification sous forme de fichier JSON et enregistrez le fichier dans votre répertoire de téléchargement local afin de pouvoir l'importer dans une autre ServiceNow instance.

## Avant de commencer

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Exporter > Exporter les entités**.  
La liste Exporter les entités affiche les tâches d'exportation précédentes.
3. Démarrez une tâche d'exportation en sélectionnant **Hiérarchie des exportations**.  
Le formulaire **Exporter les entités** s'ouvre dans l'onglet **Interface utilisateur d'exportation**.
4. Dans **Type d'entité**, sélectionnez l'entité de tarification à exporter à partir de votre instance source.  
Les entités de tarification comprennent : la matrice de règles, la liste de prix, la ligne de liste de prix, l'ajustement d'attribut, le livre des coûts et la ligne du livre des coûts.
5. Sélectionnez les éléments que vous souhaitez exporter, puis sélectionnez **Exporter**.

**i Remarque :** Les entités telles que les matrices de règles peuvent avoir des versions spécifiques. Assurez-vous de sélectionner une version spécifique de l'entité à exporter et d'importer cette version dans l'instance cible.

6. Donnez à la tâche d'exportation un nom de fichier et une description, puis sélectionnez **Soumettre**.  
Le processus d'exportation commence et un message affiche l'ID d'exportation du catalogue.
7. Recherchez et affichez le fichier JSON exporté en actualisant le **Exporter les entités** et en sélectionnant la tâche d'exportation.  
  
Le fichier exporté s'affiche dans le volet **Pièces jointes**.
8. Sélectionnez la pièce jointe pour télécharger le fichier exporté.  
Le fichier est téléchargé en tant que fichier JSON et enregistré dans votre répertoire de téléchargement local.

## Que faire ensuite

[Importer les entités de tarification.](#)

## Importer les entités de tarification

Importez des entités de tarification vers une instance cible à l'aide de la fonction d'importation de plateforme ServiceNow.

## Avant de commencer

Avant de commencer, vérifiez votre instance cible et vérifiez que certaines entités requises ont été importées. Par exemple, les offres de produits et les catalogues d'offres de produits associés à vos entités de tarification doivent avoir été préalablement importés dans votre instance cible. De même, si vous importez des lignes de liste de prix ou des lignes de livre des coûts, la liste de prix ou le livre des coûts de ces lignes doit avoir été préalablement importé dans votre instance cible.

Rôle requis : sn\_csm\_pricing\_pricelist\_administrator

## Procédure

1. Accédez à l'instance cible où vous souhaitez importer les données de tarification.
2. Démarrez le processus d'importation.

- Pour importer des entités de tarification, accédez à **Tout > Tarification > Exporter/Importer > Importer**.
- Pour importer des règles de contexte, accédez à **Tout > Gestion des règles de contexte > Importer**.

L'enregistrement de la source de données d'importation s'ouvre.

3. Joignez le fichier JSON en sélectionnant l'**icône Pièces jointes** (📎) dans la barre d'en-tête. La fenêtre contextuelle Importer la source de données s'ouvre.
4. Sélectionnez **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier JSON que vous souhaitez importer.
5. Lorsque le fichier est chargé, fermez la fenêtre contextuelle Pièces jointes.
6. Sous Liens connexes, sélectionnez **Charger tous les enregistrements**.  
Les données du fichier importé se chargent et une barre de progression s'ouvre affichant la tâche importée. Les données importées sont chargées dans la table temporaire du jeu d'importation `sn_csm_pricing_import_data_source` ou `sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source` si vous importez des règles de contexte.
7. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez **Exécuter la transformation robuste**, puis sélectionnez **Transformer**.  
La barre de progression affiche l'état de la transformation. Lorsque la transformation est terminée, les données importées sont chargées dans les tables de tarification appropriées.
8. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez le lien du jeu d'importation pour afficher le jeu d'importation résultant.  
Les données importées sont disponibles dans les tables appropriées.
9. Dans l'enregistrement du jeu d'importation, ouvrez l'onglet **Journal d'importation** pour vérifier s'il y a des erreurs et vérifier que la transformation s'est terminée correctement.

### Que faire ensuite

Certaines entités de tarification importées, telles que les listes de prix ou les livres des coûts, sont à l'état de brouillon dans l'instance cible. Pour activer la liste de prix ou le livre des coûts importés dans l'instance, publiez-les.

## La configuration de l' configurateur de produits

Contrôlez les options de produit affichées dans l'interface configurateur de produits à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management.

### Vue d'ensemble de la configuration

En tant qu'administrateur, vous pouvez gérer les états de configuration et les nœuds de configurateur affichés dans le configurateur de produit à l'aide du cadre de travail de l'API Open State Management et des points d'extension Open State Management.

### Gestion des états ouverts

Le modèle d'état ouvert est un cadre de travail programmatique dans l'API du modèle d'état de configuration, qui vous permet de programmer des variations dans les options de produit qui apparaissent dans le configurateur de produits fichier .Gestion des ventes et commandes Le cadre de travail de l'API fournit certains états et méthodes d'API auxiliaires pour contrôler l'affichage des nœuds de l'interface configurateur de produits utilisateur.

En tant que développeurs, vous pouvez utiliser des [points d'extension pour la gestion des états ouverts](#) afin de définir les états en lecture seule ou modifiables sur n'importe quel nœud de configurateur, en fonction des événements qui se produisent lors du chargement ou lorsque les sélections de produits changent. Vous pouvez également scripter des messages

d'information en même temps que la modification de l'état du nœud. Ces messages s'affichent contextuellement dans l'interface utilisateur du configurateur de produits. Diverses méthodes d'API d'assistance sont disponibles pour lire et définir des états sur n'importe quel nœud, éliminant ainsi le besoin d'un scripting JSON étendu.

**Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour déterminer si vous avez accès à ces fonctionnalités.

## Cas d'utilisation pour la gestion des états de configuration

Le tableau suivant présente différentes façons de contrôler les options du produit affichées dans le configurateur de produitsfichier .

### Exemples de cas d'utilisation de modèles d'état de configuration

Cas d'utilisation du configurateur de produit	Exemple
Masquer certaines options pour un client	Une sélection d'attributs de produit ne s'affiche pas pour les clients en Californie en raison des réglementations de sécurité de l'État.
Définir certaines options par défaut pour un client	Pour les mises à niveau, seul le plan Ultimate est affiché pour les clients existants qui disposent d'un plan premium.
Autorisez uniquement certaines options à sélectionner en fonction d'autres options d'attribut	Pour certains produits tels que les ordinateurs portables, affichez toutes les tailles 13 », 15 » et 17 », mais n'affichez que les ordinateurs portables de 15 » et 17 » si seule la fonction d'écran tactile est requise.
Autoriser la définition de la quantité pour les produits	Certains produits peuvent avoir des valeurs de quantité par défaut différentes. Autorisez les agents à configurer la quantité tant que la valeur se situe dans les limites d'une quantité minimale et d'une quantité maximale autorisées pour ce produit.
N'autorisez que certaines sélections de caractéristiques	Certains sélections de produits nécessitent le choix d'une valeur caractéristique particulière. Par exemple, lors de la sélection du forfait Internet Ultimate, la vitesse de connectivité qui peut être choisie est la 5G.

Vous pouvez gérer l'affichage des options dans le configurateur de produits cadre de travail de l'API du modèle d'état de configuration.

## États des nœuds

Les nœuds du configurateur de produits affichent les groupes de relations de produits, les produits enfants et les options de caractéristiques. Les nœuds peuvent avoir les états suivants :

Visible : Oui (rendre le nœud visible) ou Non (rendre le nœud invisible)

Configurations visibles ou non par l'agent dans le configurateur de produit. Les options peuvent ne pas être visibles si elles sont incompatibles avec d'autres sélections effectuées par l'agent. Par exemple, pour une taille de roue de voiture particulière, les options de pneus incompatibles ne sont pas visibles.

Modifiable : Oui (afficher le nœud et le rendre sélectionnable) ou Non (afficher le nœud mais le rendre non sélectionnable)

Configurations modifiables ou non par l'agent dans le configurateur de produit. Les agents peuvent personnaliser certains aspects du produit tout en conservant les contraintes nécessaires au produit. Par exemple, pour un modèle de voiture spécifique, seules les couleurs extérieures compatibles sont modifiables.

Quantité - Visible (Oui/Non), Modifiable (Oui/Non)

Configurations qui définissent la quantité d'un produit, appliquent les règles liées à la quantité et affichent les messages d'information et d'erreur liés à la quantité au nœud approprié.

Coché : Oui (afficher les sélections de nœuds) ou Non (rendre les sélections de nœuds invisibles)

Configurations qui affichent les options de configuration pour la sélection basée sur le contexte.

Valeur - Visible (Oui/Non), Modifiable (Oui/Non)

Configurations qui définissent une valeur pour une caractéristique, appliquent les règles liées à la caractéristique et affichent les messages d'information ou d'erreur connexes au nœud approprié.

**i Remarque :** Les agents peuvent choisir de définir les messages au niveau d'un nœud pour justifier un changement d'état.

## Événements

Gérez les états des nœuds à l'aide de l'infrastructure API du modèle d'état de configuration. Activez ces états à l'aide des deux événements suivants dans le cadre de travail des événements du modèle d'état de configuration :

- Lors du chargement : l'état (visibilité, modifiabilité) de chaque nœud est initialement défini sur Oui (vrai). L'état ouvert est invoqué lors du chargement.
- Lors d'un changement : cette fonction est appelée chaque fois qu'il y a un changement dans la valeur d'un nœud dans l'interface configurateur de produits utilisateur. Toutefois, cet état n'est pas invoqué lorsque des changements de quantité se produisent dans le configurateur de produits. Ces états peuvent être définis par programmation de l'une des manières suivantes : au chargement, pendant les sélections ou juste avant que l'instance ne soit resynchronisée avec la transaction

## Méthodes de l'API d'aide

Vous pouvez utiliser les méthodes API d'assistance suivantes pour lire et définir des états sur n'importe quel nœud.

États d'application

Définissez les états visibles et modifiables pour les groupes de relations de produits, les caractéristiques du produit et les options de caractéristiques du produit à l'aide des méthodes Getter et Setter pour lire et modifier l'état du modèle de configuration.

Méthodes d'obtention

Obtenir les chemins d'accès des nœuds ainsi que les états de n'importe quel nœud de configuration :

- `getAllNodes()` : renvoie le JSON avec le chemin d'accès du nœud (référence au code) et son chemin d'accès relatif respectif avec tous les états.
- `getNode(nodePath)` : renvoie l'objet JavaScript du nœud pour le chemin d'accès du nœud spécifié s'il existe.
- `getNodeDetails(nodePath)` : renvoie tous les états pour le chemin d'accès du nœud spécifié s'il existe.

## Méthodes de création

- Définissez les états visibles et modifiables pour les groupes de relations de produits, les caractéristiques du produit et les options de caractéristiques du produit.

- `setVisible` : Vrai/Faux à tous les niveaux
- `setVisible(Vrai/Faux)`
- `setEditable` : Vrai/Faux à tous les niveaux
- `setEditable(Vrai)`
- Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, "This is a sample message for
setVisible");
newHandler.setEditable(false, "This is a sample message for
setEditable");
```

- Définissez la quantité des offres et des spécifications. Le `nodePath` détermine le produit et la valeur correspond à la quantité à définir.

- `setQuantity(valeur) ;`
- Exemple d'implémentation :

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, "This is a sample message for
setQuantity");
```

- Définissez les options de configuration pour voir ce qui est sélectionné.

- `setChecked (valeur) ; Vrai/faux`
- Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, "This is a sample message
for setChecked")
```

- Définissez la valeur d'un nœud caractéristique où le type d'entrée est une ligne de texte unique.

- `setValue(valeur) ;`
- Exemple d'implémentation :

```
var nodePath =
"QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN"
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
```

```
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

### Méthodes de variables de contexte du getter

Récupérez les variables de contexte dans l'interface configurateur de produits utilisateur.

- `getHeaderContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte d'en-tête.
- `getHeaderContextVariableValue(contextVariable)` : renvoie une valeur et la valeur d'affichage d'une variable de contexte spécifique dans l'en-tête.
- `getLineContextVariables()` : renvoie une liste de toutes les variables de contexte de ligne.
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)` : renvoie la valeur d'une variable de contexte spécifique dans la ligne.

## Utiliser des points d'extension pour la gestion des états ouverts

Contrôlez les options affichées dans le configurateur de produits à l'aide des points d'extension de Ouvrir Gestion des états.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour appeler des scripts personnalisés afin de gérer le configurateur de produit.

En tant qu'administrateur, accédez aux points d'extension de gestion des états ouverts disponibles en accédant à **Tout > Points d'extension scriptés** et dans la liste Points d'extension, sélectionnez le point d'extension approprié pour l'afficher.

### Points d'extension de la gestion des états

Points d'extension	Description
ConfigInstanceAPIImpl	Extrait l'exécution à l'état ouvert pour les instances de configuration pendant les commandes de changement et de chargement.
OpenStateValidation	Renvoie l'exécution à l'état ouvert sur les instances de configuration pendant le changement et au chargement.
Définir OpenStateResponse	Met à jour l'instance de configuration de l'état ouvert vers une instance de configuration.
OpenStateModelExtension (en anglais seulement)	Méthode utilisée pour revenir à l'instance de configuration mise à jour. Les clients peuvent personnaliser la méthode de traitement.

## Affecter des rôles d'utilisateur dans Gestion des ventes et commandes les applications

Les Gestion des ventes et commandes applications utilisent des rôles pour contrôler l'accès aux fonctionnalités et aux options. Les rôles déterminent également l'accès aux informations pour la sécurité des données, identifient les utilisateurs et définissent le travail qu'ils effectuent dans votre organisation.

## Vue d'ensemble des rôles

Les rôles définissent les fonctions disponibles pour les utilisateurs des Gestion des ventes et commandes applications, notamment :

- Gestion du catalogue de produits
- Pricing Management
- Gestion des pistes
- Gestion des opportunités
- Gestion des devis
- Gestion des contrats de vente
- Gestion des commandes

Affectez des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration Now Platform des utilisateurs.

- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez [Affecter un rôle à un utilisateur](#) .
- Pour affecter un rôle à un groupe, consultez [Affecter un rôle à un groupe](#) .

## Gestion des pistes rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des pistes.

Rôle	Description
Agent principal [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifie, nourrit et convertit les prospects en opportunités. Crée, lit, met à jour et supprime des pistes. A accès à l'espace de CSM travail. #
Agent commercial [sn_sales_common.sales_manager]	Rôle qui a accès aux entités et CSM les dirige.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Accès en lecture aux entités principales. Configure les processus de vente dans une organisation.
Visionneuse principale [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Rôle granulaire qui a accès à l'affichage des entités du catalogue de produits telles que les offres de produits.
Rédacteur principal	Accès en lecture à toutes les tables de prospects, telles que les éléments d'en-tête et de ligne.

## Gestion des opportunités rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des opportunités. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à [Gestion des opportunités](#).

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, nourrit et convertit les opportunités en ventes réussies. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Examine les opportunités ouvertes et les affecte aux agents commerciaux. Crée, lit et met à jour les opportunités.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans une organisation.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Rôle granulaire qui a accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Rôle granulaire qui a accès au cycle et aux étapes de vente.
sn_opty_mgmt_core.opportunité_visionneuse	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, notamment celles d'en-tête et de ligne.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Accès en lecture à toutes les tables d'opportunités, notamment celles d'en-tête et de ligne.

### Gestion des devis rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion des devis.

Rôle	Description
Agent commercial [sn_sales_common.sales_agent]	Identifie, nourrit et convertit les devis en ventes réussies.
Responsable des ventes [sn_sales_common.sales_manager]	Attribue des devis aux agents commerciaux ou aux équipes de vente.
Spécialiste des opérations commerciales [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Améliore l'efficacité et la précision des opérations de vente. Configure les processus de vente dans les opérations de vente.

### Gestion des contrats de vente rôles

Rôle	Description
Agent de vente, directeur des ventes, visionneuse de données sn_sales_agmt_core.sales_agreement_viewer	Lire les opérations sur les contrats de vente, les lignes du contrat de vente et les données connexes telles que les caractéristiques, les listes de prix et d'autres tables.
Agent de vente, directeur des ventes sn_sales_agmt_core.sales_agreement_writer	Créer, lire et mettre à jour les opérations sur les contrats de vente et les lignes du contrat de vente.

## Gestion du catalogue de produits rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Gestion du catalogue de produits.

Rôle	Description
Gestionnaire Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des spécifications de produits, de services et de ressources.
Administrateur du catalogue de produits [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Créer, lire, mettre à jour et supprimer des produits, des services, des spécifications de ressources, des caractéristiques et des options de caractéristiques. Permet également d'exporter et d'importer des entités de catalogue et de configurer toutes les propriétés système liées au catalogue.
Visionneur Product Catalog [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Accès en lecture aux spécifications, aux caractéristiques et aux options de caractéristiques des produits, des services, des ressources.

## Pricing Management rôles

Les rôles de la table suivante s'appliquent à Pricing Management.

Rôle	Description
Administrateur de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_administrator]	Créer, mettre à jour et lire des entités de tarification. Il peut également exporter et importer des entités de tarification, configurer ou modifier des propriétés système liées à la tarification et afficher les journaux des transactions.
Gestionnaire de liste de prix [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Créer, mettre à jour et lire des entités de tarification.
Rédacteur de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_writer]	Rôle granulaire qui dispose d'un accès en lecture, en écriture et en suppression aux entités de tarification. Pour supprimer une entité de tarification telle qu'une liste de prix ou un livre des coûts, l'entité de tarification doit avoir l'état Brouillon.
Rédacteur de liste de prix du contrat de vente [sales_agreement_pricelist_writer]	Rôle granulaire qui dispose de la lecture et de la création d'un accès aux entités de tarification. L'accès à la création est accordé uniquement par le biais de workflows back-end. Accès en écriture uniquement pour Contrats de vente les listes de prix. Hérité dans le rôle de rédacteur du contrat de vente.
Visionneuse de liste de prix [sn_csm_pricing.pricelist_viewer]	Rôle granulaire qui dispose d'un accès en lecture aux entités de tarification telles que les listes de prix, les lignes de liste de prix,

Rôle	Description
	les livres des coûts et les lignes du livre des coûts.

## Gestion des commandes rôles

Gestion des commandes utilise les rôles des tables suivantes pour contrôler et gérer l'accès aux fonctionnalités de l'application pour la gestion des commandes, la gestion des ordres de service et la gestion des erreurs.

### Rôles d'Order Management

Rôle	Description
Responsable de l'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	<p>Affichez et modifiez l'accès aux commandes de produits, tâches de commandes de produits, commandes de service et commandes de ressources. Les gestionnaires d'exécution disposant de ce rôle peuvent afficher, mais pas modifier, les enregistrements de retombées de commande.</p> <p>Le responsable de l'exécution des commandes reçoit les commandes, examine les éléments de ligne de commande, vérifie que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis les approuve.</p>
Agent d'exécution de commande [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	<p>Affichez l'accès aux commandes de produits, tâches de commandes de produits, commandes de service et commandes de ressources.</p> <p>Les agents disposant de ce rôle peuvent également afficher, mais pas modifier, les enregistrements de retombées de commande, mais ils peuvent également modifier certains champs sur les tâches de commande de produits. Une fois que le gestionnaire d'exécution de commande a approuvé une commande, l'agent effectue ces tâches d'exécution. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].</p>
Approbateur de commandes [order_approver]	<p>Affichez l'accès aux commandes des clients et aux données du catalogue de produits. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent approuver les commandes des clients, mais ne peuvent pas créer, mettre à jour ou supprimer une commande comme le peut un gestionnaire d'exécution des commandes ou un agent d'exécution des commandes. Ce rôle comprend également</p>

## Rôles d'Order Management (suite)

Rôle	Description
	le rôle de visionneur de commande [order_view].
Visionneur de commandes [order_viewer]	<p>Affichez l'accès aux commandes de clients, aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, aux commandes de service et aux commandes de ressources.</p> <p>Vous devez également accorder à un visualiseur de commandes le rôle sn_prd_pm.product_catalog_viewer pour accéder aux données du catalogue de produits.</p> <p><b>Remarque :</b> Les rôles d'approbateur de commande et de visionneur de commande sont inclus dans le rôle de partie prenante de l'entreprise d'Order Management, qui est associé à des frais. N'affectez pas ces rôles à des utilisateurs sans avoir confirmé que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée. Pour en savoir plus, reportez-vous à <a href="#">la rubrique Activer Partie prenante de l'entreprise</a>.</p>
Visionneuse d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_viewer]	Rôle granulaire qui dispose d'un accès en lecture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes de domaines, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de services.
Rédacteur d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_writer]	Rôle granulaire qui dispose d'un accès en lecture et en écriture aux tables d'exécution : tâches de commande, commandes de domaine, commandes de produits, commandes de ressources et commandes de services. Ce rôle inclut le rôle Visionneur d'exécution [sn_ind_tmt_orm. fulfillment_viewer].

Traduction automatique

## Rôles de Gestion des ordres de service

Rôle	Description
Gestionnaire des commandes de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Affichez et modifiez les demandes de commandes de service, les commandes de service, les commandes de ressources et les tâches d'exécution connexes. Un gestionnaire disposant de ce rôle peut également afficher, mais pas modifier,

### Rôles de Gestion des ordres de service (suite)

Rôle	Description
	<p>les enregistrements de retombées de commandes.</p> <p>Le gestionnaire des commandes de service peut examiner les demandes de commandes de services externes, examiner les éléments de ligne de commande de service, vérifier que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuver.</p>
<p>Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]</p>	<p>Affichez l'accès aux demandes de commandes de service, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes. Les agents de commande de service peuvent modifier certains champs sur les tâches de commande de service. Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes de services a approuvé une commande de service, l'agent effectue ces tâches. Ce rôle comprend également le rôle de visionneur de commande [order_view].</p>

### Rôles de gestion des erreurs

Rôle	Description
<p>Gestionnaire de conséquences [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]</p>	<p>Créez, affichez, affectez et modifiez des enregistrements d'erreurs. Les gestionnaires disposant de ce rôle peuvent également afficher les tâches de commande et les commandes de domaine.</p>
<p>Agent d'erreurs [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]</p>	<p>Affichez les enregistrements d'erreurs. Les agents disposant de ce rôle peuvent également mettre à jour l'état des enregistrements d'erreurs et créer des notes de travail à leur sujet.</p>

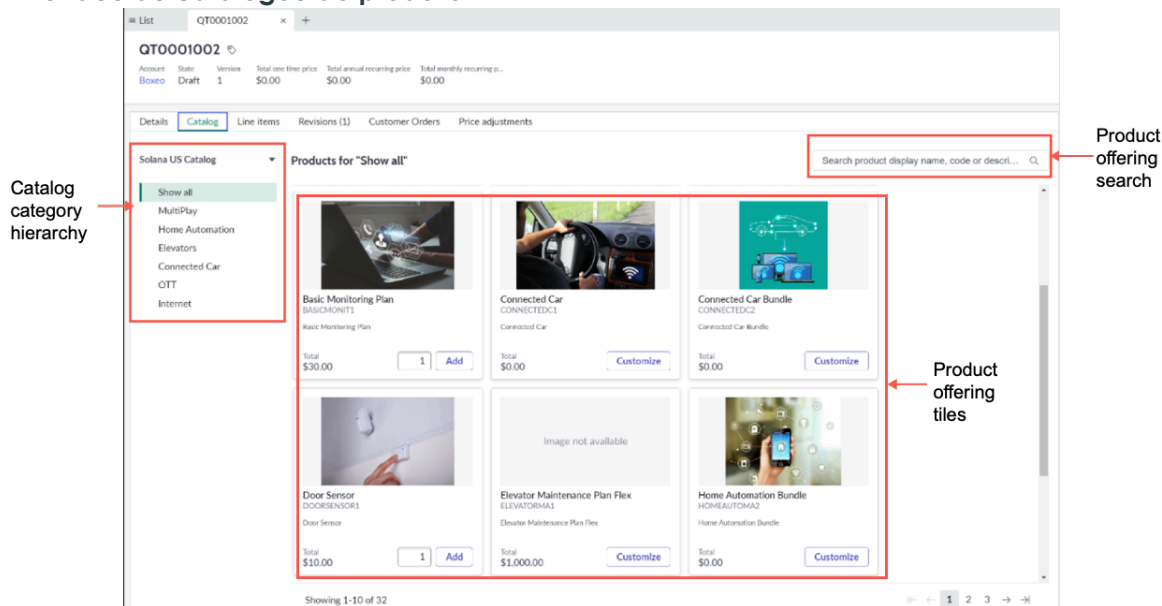
## Utilisation des Gestion des ventes et commandes applications

En tant qu'agents et gestionnaires, vous utilisez le Espace de travail configurable de CSM pour effectuer diverses tâches lors de l'utilisation des Gestion des ventes et commandes applications. Depuis l'espace de travail, vous pouvez accéder aux catalogues de produits pour voir les offres de produits disponibles dans votre organisation. Vous pouvez également créer des devis et des commandes, gérer les produits vendus et l'inventaire configurateur de produits des produits, et travailler sur les commandes MACD.

## Utilisation des catalogues de produits

Lorsque vous démarrez une opportunité, un devis ou une commande, un onglet **Catalogue** (liste connexe) s'ouvre, qui fournit un affichage visuel des offres de produits disponibles dans un catalogue.

### Interface du catalogue de produits



La vue du catalogue dispose des fonctionnalités suivantes pour sélectionner des produits :

- **Arborescence de navigation du catalogue** : catalogue et liste de ses catégories utilisés pour organiser les offres de produits. La sélection d'une catégorie filtre l'affichage et affiche uniquement les vignettes de produits de cette catégorie.
- **Barre de recherche** : option permettant de trouver des offres de produits par nom, code ou description du produit. La fonction de recherche affiche les vignettes de produits qui correspondent au nom, au code ou à la chaîne de recherche saisi.
- **Vignettes de produits** : cartes qui représentent chaque produit, avec une image du produit, une brève description et une option permettant d'ajouter ou de personnaliser l'offre de produits. L'option **Ajouter** s'affiche lorsque le produit est une offre de produit simple (fixe). L'option **Personnaliser** s'affiche pour les offres de produits configurables qui peuvent être adaptées à un client. La sélection de **Personnaliser** ouvre la configuration de l'offre configurateur de produits de produits.

Traduction automatique

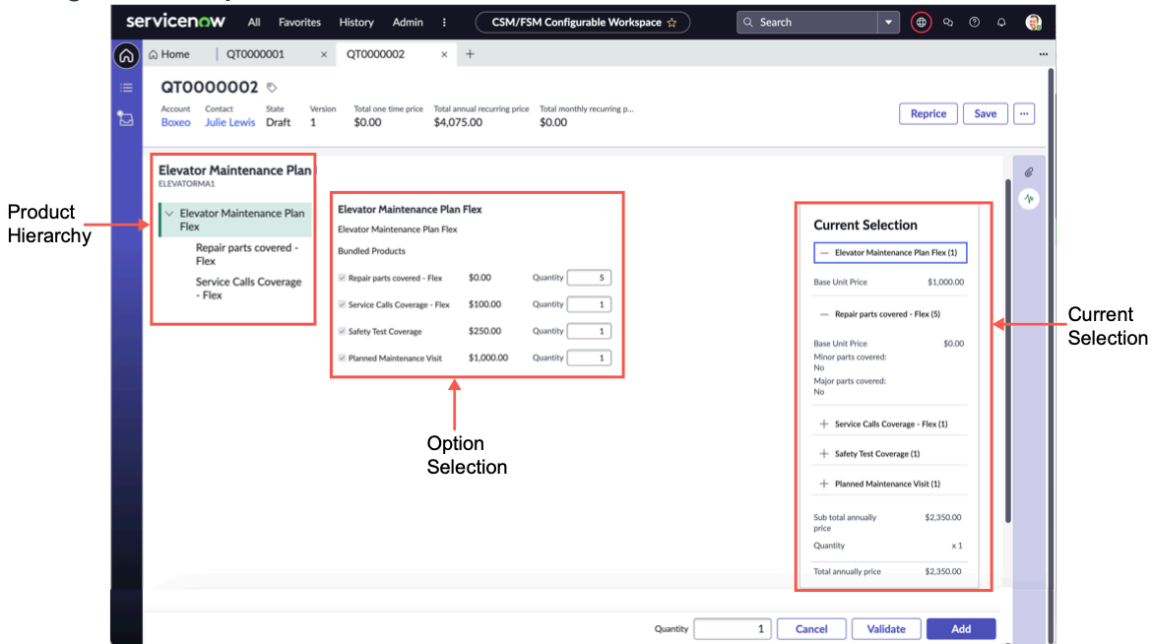
## Utilisation du configurateur de produits

Le configurateur de produits est une interface permettant de personnaliser des offres de produits configurables. Il affiche les options de produits disponibles et calcule automatiquement les prix des produits au fur et à mesure que vous sélectionnez des options.

L'interface se compose de trois sections principales :

- **Hiérarchie de produits** : répertorie les relations de produits parents et enfants pour les produits configurables.
- **Sélection d'options** : affiche les options de produit qui peuvent être sélectionnées, par exemple les caractéristiques du produit telles que la couleur ou le modèle.
- **Sélection actuelle** : affiche le prix des options que vous sélectionnez. Le prix est calculé automatiquement et affiché de manière dynamique lorsque vous sélectionnez les options du produit.

## Configurateur de produit



## Utiliser Gestion des pistes

Utilisez le Gestion des pistes pour créer votre prospect.

## Gestion des pistesinterface

L'interface Gestion des pistes contient les onglets suivants :

### Onglets de Gestion des pistes

Onglet	Description
Onglet Détails	Ajoutez des informations de base pour votre prospect.
Onglet Catalogue	Recherchez et ajoutez des offres de produits à votre prospect.
Onglet Besoins	Répertorie les modèles de besoins qui fournissent des recommandations de produits pour une piste.
Onglet Tâches	Créez des tâches de piste.
Onglet Rendez-vous	Créez des rendez-vous pour votre prospect.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez différents éléments de campagne à une piste.
Onglet E-mails	Créez des e-mails pour communiquer avec les personnes concernées requises.


## Créer une piste

Créez une piste dans l'application Gestion des pistes en saisissant les détails, tels que le nom du client, l'étape de vente, le type de prospect, le score et la source.

**Avant de commencer**


Rôle requis : sales\_agent

**Procédure**

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

**Créer une piste**

Champ	Description
Prénom	Prénom du prospect.
Nom	Nom de famille du prospect.
E-mail	Adresse e-mail du prospect.
Téléphone mobile	Numéro de téléphone portable du prospect.
Tél. professionnel	Numéro de téléphone professionnel du prospect.
Titre	Titre de la piste.
Société	Nom de la société du prospect.
Étape	Étape de la piste.
Source de la piste	Source de la piste.

4. Sélectionnez **Créer un prospect**.  
Un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.
5. Sélectionnez **Actualiser**  pour afficher la nouvelle piste dans la liste.

**Que faire ensuite**

Commencez à ajouter plus d'informations à votre prospect. Pour en savoir plus, consultez [Afficher les détails d'une piste](#).


**Mettre à jour une piste**

Modifier ou mettre à jour une piste dans Gestion des pistes.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

**Procédure**

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste existante qui est à l'étape Nouveau, Contacté ou Nurturing.
  - Sur la page **Pistes - Toutes**, sélectionnez **Modifier** pour apporter des modifications aux informations de la piste et sélectionnez **Mettre à jour**.
  - Ouvrez l'enregistrement de piste, apportez les modifications et sélectionnez **Enregistrer**.

## Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des pistes](#).



## Affecter une piste

Affecter une piste à un agent commercial dans Gestion des pistes.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent ou sales\_manager

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
  - Sur la page **Pistes - Toutes**, sélectionnez **Affecter à**.
  - Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points () dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Affecter à**.  
À [Créer une piste](#), sélectionnez **Nouveau**.

### Remarque :

Immédiatement après la création de la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

3. Dans la boîte de dialogue **Attribuer les prospects à**, sélectionnez **Propriétaire** et choisissez un agent commercial.  
Vous pouvez cocher la case si vous souhaitez réaffecter toutes les tâches des prospects sélectionnés à cet agent commercial.
4. Sélectionnez **Affecter**.

## Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des pistes](#).


## Afficher les détails d'une piste

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre piste.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Remplissez les informations supplémentaires dans l'onglet Détails.

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système de votre enregistrement de piste.
Groupe de pistes	Groupe auquel votre piste appartient.
Propriétaire	Le profil de l'utilisateur qui possède la piste.

Champ	Description
Secteur	Secteur auquel appartient le prospect
Site web	Site web de l'entreprise cliente pour votre prospect.
Téléphone	Numéro de téléphone portable ou professionnel.
Étape	Étape de votre prospect, par exemple Nouveau ou Contacté, En cours de maturation, Qualifié ou Disqualifié.
Type de piste	Type de prospect, tel que Nouvelle affaire ou Entreprise existante.
Source de la piste	Source de la génération de leads.
Compte	Nom de compte de la piste.
Score de la piste	Marquez pour l'entame.
Contact	Coordonnées de votre prospect.
Évaluation de la piste	Évaluations pour la piste, telles que Froid, Tiède, Chaud et Super chaud.
Adresse	Adresse du compte principal.
Préférences client	Préférences fournies par le compte principal, telles que Ne pas appeler, Ne pas partager et Ne pas envoyer d'e-mail.
Informations système	Informations système telles que l'heure de création du prospect et l'utilisateur qui a créé le prospect.
Notes	Notes de travail pour le lead.

Pour en savoir plus, consultez [Créer une piste](#).

#### 4. Sélectionnez **Enregistrer**.

#### Que faire ensuite

[Ajouter des produits à une piste](#).

#### Ajouter des produits à une piste

Utilisez l'onglet Catalogue dans le Gestion des pistes pour ajouter des produits à votre prospect.


#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet Catalogue pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans des catalogues et les ajouter à votre prospect.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Dans la liste **Pistes - Toutes**, sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
3. Sélectionnez **Catalogue**.
4. Utilisez la table suivante pour en savoir plus sur la fonctionnalité de l'onglet **Catalogue**.

### Onglet Catalogue

Élément	Description
Hiérarchie du catalogue de produits	Cette option permet de sélectionner le catalogue de produits.
Bouton Ajouter	Le bouton <b>Ajouter</b> ajoute le produit au devis. Le bouton <b>Ajouter</b> apparaît pour les produits simples qui n'ont pas d'options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans la hiérarchie du catalogue de produits sélectionnée.

5. Sélectionnez **Ajouter**.  
L'offre de produit est ajoutée au devis en tant **qu'élément de ligne**.

### Que faire ensuite

[Ajouter des éléments de ligne à une piste.](#)

## Obtenez des recommandations de produits pour votre prospect à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle nécessaire dans le guide de sélection de produits du catalogue de produits pour obtenir des recommandations de produits pour les prospects.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Un modèle des besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des exigences que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Piste > Tout**.
  - Pour travailler sur une piste existante, sélectionnez-la.
  - À [Créer une piste](#), sélectionnez **Nouveau**.

Immédiatement après la création de la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de l'opportunité.

3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produit** dans la hiérarchie du catalogue.  
Les cartes de modèle nécessaires pour le guide s'affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Besoins de capture**.  
Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.
5. Répondez à la série de questions.
6. Après avoir répondu à la dernière question, examinez ou sélectionnez les recommandations :
  - Pour examiner vos réponses, sélectionnez l'icône **Modifier** . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
  - Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.
7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** dans la vignette du produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.  
Le produit sélectionné est ajouté à la piste. L'onglet nécessaire affiche le modèle nécessaire que vous avez sélectionné. Vous pouvez examiner le modèle des besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.


## Ajouter des éléments de ligne à une piste

Créez un nouvel élément de ligne de produit pour votre prospect en saisissant les détails, tels que l'offre et la quantité de produits.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Pistes - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des pistes**, sélectionnez la piste avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouvel élément de ligne de piste ou sélectionnez un élément de ligne de piste existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne d'opportunité.

### Formulaire Élément de ligne de la piste

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'élément de ligne principal généré par le système.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne de piste.
Offre de produits	Offre groupée de produits pour l'élément de ligne de piste.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne principal.
Notes de travail	Informations supplémentaires relatives à l'élément de campagne de la piste.

**5. Sélectionnez Enregistrer.**

L'élément de ligne de piste est ajouté à la piste principale.

**Que faire ensuite**

Ajoutez une tâche à votre piste. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des tâches de piste](#).


**Ajouter des tâches de piste**

Créez des tâches de prospect pour assurer le suivi des appels, des e-mails ou des réunions avec vous afin de progresser sur la piste.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

**Procédure**

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Pistes - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des pistes**, sélectionnez la piste avec laquelle vous souhaitez travailler.
  - Sur la page **Pistes - Toutes**, sélectionnez **Créer une tâche**.
  - Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez l'onglet **Tâches** et sélectionnez **Nouveau** pour démarrer une nouvelle tâche de piste ou sélectionnez une tâche de piste existante pour apporter des changements.
 À [Créer une piste](#), sélectionnez **Nouveau**.

** Remarque :**

Immédiatement après la création de la piste, un message confirme que la piste a été créée. Pour continuer à travailler sur la piste, sélectionnez le lien dans le message.

3. Renseignez les champs du formulaire **Créer une tâche pour la piste**.

**Créer une tâche pour la piste**

Champ	Description
Description brève	Description de la tâche de piste.
État	État de la tâche de piste.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de piste doit être terminée.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel cette tâche de piste est affectée.

4. Sélectionnez **Créer une tâche**.

Cette tâche est ajoutée à la piste.

**Que faire ensuite**

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches de prospect. Pour en savoir plus, consultez [Créer des rendez-vous](#).

**Créer des rendez-vous pour les tâches de piste**

Créez des rendez-vous avec vos parties prenantes pour mener des discussions commerciales pour votre prospect.


**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

**Pourquoi et quand exécuter cette tâche**

Vous ne pouvez créer des rendez-vous qu'après avoir créé une tâche de piste. Pour créer une tâche de piste, reportez-vous à la section [Ajouter des tâches de piste](#).

**Procédure**

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Piste > Tout**.
3. Sélectionnez la tâche principale avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Rendez-vous**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
5. Remplissez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

**Créer un formulaire de rendez-vous**

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	État du rendez-vous.
Heure de début	Heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	Heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps pour un rappel.
Objet	Informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Lieu de votre rendez-vous.
Message	Informations supplémentaires pour votre rendez-vous.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le rendez-vous et l'envoyer ultérieurement ou sélectionnez **Envoyer l'activité** pour l'envoyer maintenant.


**Composer des e-mails**

Créez un e-mail pour communiquer les informations sur le produit à votre client conformément aux exigences de l'entreprise.

**Avant de commencer**

Rôle requis : sales\_agent

**Procédure**

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez l'onglet **E-mails**.

- Sélectionnez **Composer un e-mail** pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour afficher les détails.
- Renseignez les détails dans le formulaire de brouillon d'e-mail.

#### Formulaire de brouillon d'e-mail du prospect

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
Objet	Objet de votre e-mail.
Message par e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

**i Remarque :** Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail pré-remplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour ignorer votre e-mail, sélectionnez **Abandonner le brouillon**. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

- Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **Brouillons d'e-mails**.


### Gérer les prospects à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations de prospects les plus pertinentes pour vous et vos parties prenantes à l'aide de la vue Kanban.


#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Procédure

- Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
- Accédez à la **Pistes > Tout**.
- Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban**.

Par défaut, les pistes sont regroupées par différentes étapes et affichées sur la page.

- Pour modifier une étape de piste, faites glisser la carte de piste d'un état à l'autre, puis déposez-la dans un autre état.
- Pour afficher les pistes par différentes catégories, telles que le secteur, la source et le motif, sélectionnez le menu déroulant **Grouper par** : sur la page.
- Vous pouvez effectuer diverses actions pour vos prospects, telles que la création d'une tâche de prospect, l'affectation d'un prospect et la rédaction d'un e-mail en sélectionnant les trois points verticaux () sur une carte de piste ou un en-tête d'étape de piste verticale.
- Pour créer une nouvelle piste directement à partir de cette page, sélectionnez le bouton **Nouveau**. Pour en savoir plus, consultez [Créer une piste](#).


### Convertir une piste en opportunité

Convertissez une piste en opportunité dans Gestion des pistes.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez la piste avec laquelle vous travaillez.
  - Pour un client professionnel, sélectionnez **Convertir la piste > vers un compte** et renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Convertir la piste

Champ	Description
Compte	<p>Nom de votre compte client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : indiquez si vous souhaitez créer un compte.</li> <li>▪ Choisir existant : indiquez si le client est votre compte existant.</li> </ul>
Contact	<p>Nom et adresse e-mail de votre contact client.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un contact.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez si le contact existe déjà.</li> </ul>
Opportunité	<p>Détails pour créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Créer une opportunité</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous avez déjà une opportunité existante.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.</p>

- Pour un compte de consommateur, sélectionnez **Convertir la piste > vers un consommateur** et renseignez les champs du formulaire.

### Formulaire Convertir la piste

Champ	Description
Consommateur	Nom et adresse e-mail de votre consommateur.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer un contact.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez si le contact existe déjà.</li> </ul>
Opportunité	<p>Détails pour créer une opportunité. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Créer une opportunité</a>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer : sélectionnez cette option si vous souhaitez créer une opportunité.</li> <li>▪ Choisir existant : sélectionnez cette option si vous avez déjà une opportunité existante.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Cochez la case si vous ne souhaitez pas créer d'opportunité pour la piste.</p>

### 3. Sélectionnez **Convertir la piste**.

Une boîte de dialogue s'affiche pour la conversion réussie de votre prospect en opportunité. Vous pouvez sélectionner le nouvel enregistrement d'opportunité qui a été créé.



## Disqualifier une piste

Disqualifier une piste dans Gestion des pistes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent ou sales\_manager

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout** et sélectionnez une piste existante avec laquelle vous travaillez.
3. Ouvrez l'enregistrement de piste, sélectionnez le menu à trois points () dans le coin supérieur droit de l'en-tête de piste et sélectionnez **Disqualifier la piste**.

**i Remarque :** Vous ne pouvez disqualifier qu'une piste qui est à l'étape Nouveau, Contacté ou Nurturing.

4. Dans la boîte de dialogue **Disqualifier la piste**, sélectionnez un **motif**.

5. Sélectionnez **Disqualifier**.

### Que faire ensuite

Pour en savoir plus, consultez [Utiliser Gestion des pistes](#).

## Pistes d'exportation

Vous pouvez exporter un devis sous forme de fichier JSON et Gestion des pistes le fournir à un client.


## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité d'exportation de la piste dans Gestion des pistes exporte une liste de toutes les pistes. Procédez comme suit pour exporter des prospects.

## Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Pistes > Tout**.
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
  - Excel
  - CVS (en anglais seulement)
  - JSON
  - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :
  - E-mail : saisissez une adresse e-mail valide.
  - Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.

La liste des pistes est exportée en fonction des paramètres définis.

## Utiliser Gestion des opportunités

Utilisez le Gestion des opportunités pour créer votre opportunité.

La Gestion des opportunités fenêtre comporte des onglets qui vous aident à créer et à gérer vos opportunités.

### Onglets Gestion des opportunités

Onglets Gestion des opportunités	Description et lien
Onglet Détails	Les détails de l'opportunité, tels que le compte, le cycle de vente et les informations sur l'étape.
Onglet Catalogue	Catalogue de produits permettant d'ajouter des éléments de ligne à l'opportunité.
Onglet Besoins	Ajoutez à l'opportunité des informations plus précises sur les besoins professionnels de votre client.
Onglet Éléments de ligne	Ajoutez des éléments de ligne d'opportunité à un devis.
Onglet Concurrents	Ajoutez des informations sur les concurrents à votre opportunité.
Onglet Tâches	Créez des tâches d'opportunité.
Onglet E-mails	Créez des e-mails à envoyer aux personnes concernées requises.
Onglet Estimations	Créez des devis directement à partir de l'onglet Opportunité.


## Créer une opportunité

Créez une opportunité de produit dans l'application Gestion des opportunités en saisissant les détails, tels que le compte, l'étape de vente, le type de cycle de vente et la valeur de la transaction.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Dans la liste **Opportunité - Toutes**, sélectionnez **Nouveau**.  
La boîte de dialogue **Créer une opportunité** s'ouvre.
3. Utilisez le tableau suivant pour renseigner les informations.

Champs	Description
Description brève	Remplissez une description brève de l'opportunité.
Compte	Fournissez des informations de compte.
Étape	Saisissez une étape de l'opportunité. Par exemple : Qualifier, Développer, Proposer, Négocier, Fermé-Gagné ou Fermé-Perdu.
Valeur de la transaction	Fournissez une valeur approximative de la transaction.
Type de cycle de vente	Saisissez le type de cycle de vente lors de la création de l'opportunité. Par exemple : NEWCUST, RENEW ou UPSSELL.
Consommateur	Sélectionnez un consommateur.
Contact	Renseignez les informations de contact.

4. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l'opportunité et **Fermer** pour revenir à la fenêtre Opportunités principale.
5. Sélectionnez Actualiser  pour afficher la nouvelle opportunité dans la liste.

### Que faire ensuite

Commencez à ajouter plus d'informations à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Afficher les détails d'une opportunité](#).

### Afficher les détails d'une opportunité

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre opportunité, y compris la source et le concurrent.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez dans la fenêtre **Liste des opportunités**.
2. Renseignez toutes les informations dans l'onglet Détails.

### Onglet Détails de l'opportunité

Champs	Descriptions
Secteur	Nom de l'industrie. Par exemple, les télécommunications, la fabrication, les soins de santé ou les banques.
Groupe d'affectation	Nom du client auquel l'opportunité créée est applicable.
Affecté à	Nom de l'agent auquel l'opportunité est affectée.
Perdu	Nom du client concurrent pour qui cette affaire est perdue.
Source	Nom de la source à partir de laquelle ces informations sur l'opportunité sont recueillies.
Évaluation	Évaluation de l'opportunité en fonction de la demande de produits sur le marché.
Type de budget	Mentionnez le type de budget.
Date de fin estimée	Date estimée de clôture de l'opportunité.
Date fermée actuelle	Date réelle de clôture de l'opportunité.
ARR	Chiffre d'affaires annuel de l'opportunité de produit.
Ouvert par	Nom de la personne qui a ouvert l'opportunité.
Créé	Date de création de l'opportunité.
Liste de prix	Liste de prix par défaut basée sur l'opportunité créée.
Total des prix ponctuels	Total des prix ponctuels de l'offre de produit incluse dans l'opportunité.
Total des prix récurrents mensuels	Total des prix récurrents mensuels de l'offre de produits incluse dans l'opportunité.
Total des prix récurrents annuels	Total des prix récurrents annuels de l'offre de produits incluse dans l'opportunité.
Remarque	Toute information supplémentaire concernant l'opportunité.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Catalogue de produits pour ajouter des produits à votre opportunité.

## Obtenir des recommandations de produits à l'aide de l'analyse des besoins

Choisissez un modèle nécessaire dans le guide de sélection de produit du catalogue de produits pour obtenir des recommandations de produits pour les opportunités de vente.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle des besoins est un questionnaire que vous remplissez pour obtenir des recommandations de produits en fonction des entrées ou des exigences que vous recevez d'un client. Le guide de sélection de produit répertorie les modèles de besoins disponibles pour un catalogue particulier.


### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue Liste.
2. Accédez à la **Opportunité > Tout**.
  - Pour travailler sur une opportunité existante, sélectionnez l'opportunité.
  - Pour [créer une opportunité](#), sélectionnez **Nouveau**.

Immédiatement après avoir créé l'opportunité, un message confirme que l'opportunité a été créée. Pour continuer à travailler sur l'opportunité, sélectionnez le lien dans le message.

Le catalogue de produits s'affiche dans l'onglet Catalogue de l'opportunité.
3. Dans l'onglet Catalogue, sélectionnez **Guide de sélection de produit** dans la hiérarchie du catalogue.

Les cartes de modèle nécessaires pour le guide s'affichent.
4. Dans la carte de modèle des besoins qui correspond le mieux aux souhaits de votre client, sélectionnez **Besoins de capture**.

Le questionnaire pour le modèle sélectionné s'ouvre.
5. Répondez à la série de questions.
6. Après avoir répondu à la dernière question, examinez ou sélectionnez les recommandations :
  - Pour examiner vos réponses, sélectionnez l'icône **Modifier** . Vous pouvez modifier vos réponses si nécessaire.
  - Pour afficher les recommandations de produits, choisissez **Sélectionner des recommandations**. L'onglet Catalogue affiche les produits recommandés.
7. Choisissez une recommandation en sélectionnant **Ajouter** dans la vignette du produit qui correspond le mieux aux besoins de vos clients.

Le produit sélectionné est ajouté à l'opportunité. L'onglet nécessaire affiche le modèle nécessaire que vous avez sélectionné. Vous pouvez examiner le modèle des besoins et, si nécessaire, modifier vos réponses, ce qui peut entraîner différentes recommandations de produits.


### Ajouter des éléments de ligne à une opportunité

Créez un nouvel élément de ligne de produits pour votre opportunité en saisissant les détails, tels que l'offre de produits, la quantité et le prix estimé.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne d'opportunité ou sélectionnez un élément de ligne d'opportunité existant pour apporter des changements.
4. Renseignez les champs du formulaire Élément de ligne d'opportunité.

### Formulaire d'élément de ligne d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de l'élément de ligne d'opportunité généré par le système.
Opportunité	L'ID généré par le système de votre opportunité.
Offre de produits	Offre de produit sélectionnée pour l'élément de ligne d'opportunité.
Unité de mesure	Unité de mesure de l'élément de ligne d'opportunité.
Quantité	Quantité de l'élément de ligne d'opportunité.
Liste de prix	Liste de prix par défaut basée sur l'opportunité créée.
Période	La périodicité est basée sur la méthode de tarification sélectionnée. <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Unique », la périodicité est définie sur « Aucune ».</li> <li>◦ Si la méthode de tarification est sélectionnée « Récurrente », la périodicité peut être définie sur « Mensuelle » ou « Annuelle ».</li> </ul>
Prix catalogue unitaire	Prix catalogue unitaire de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Prix à l'unité estimé	Prix unitaire estimé de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Prix total estimé	Prix total estimé de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Total des prix ponctuels	Total des prix ponctuels de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.
Total des prix récurrents	Total des prix récurrents de l'offre de produit incluse dans l'élément de ligne d'opportunité.

Champs	Descriptions
Notes de travail	Toute information supplémentaire relative à l'élément de ligne d'opportunité.

### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

L'élément de ligne d'opportunité est ajouté à l'opportunité principale.

### Que faire ensuite

Ajoutez une tâche à votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Ajouter des tâches d'opportunité](#).


## Ajouter des concurrents à une opportunité

Capturez les détails des concurrents pour votre opportunité afin que vous puissiez avoir des conversations de vente gagnantes avec votre client.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_manager

### Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Concurrents**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau concurrent d'opportunité ou sélectionnez un concurrent d'opportunité existant pour apporter des modifications.
4. Remplissez les champs du formulaire Concurrent d'opportunité.

#### Formulaire Concurrent d'opportunité

Champs	Descriptions
Société	Le nom de l'entreprise qui est un concurrent.
Opportunité	Numéro de l'opportunité.
Forces	Points forts du compétiteur.
Faiblesses	Faiblesses de la concurrence.

### 5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Les informations sur les concurrents sont ajoutées à l'opportunité principale.


## Ajouter des tâches d'opportunité

Créez des tâches d'opportunité pour capturer des détails supplémentaires sur les besoins de vos clients.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches**.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer une nouvelle tâche d'opportunité ou sélectionnez une tâche d'opportunité existante pour apporter des changements.
4. Renseignez les champs du formulaire Tâche d'opportunité.

### Formulaire de tâche d'opportunité

Champs	Descriptions
Numéro	Numéro de la tâche d'opportunité généré par le système.
Opportunité	Numéro de l'opportunité.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche d'opportunité doit être terminée.
Description brève	Informations supplémentaires sur la tâche d'opportunité.
État	État de la tâche d'opportunité.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche d'opportunité.
Notes de travail	Remarques supplémentaires sur la tâche d'opportunité.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.  
La tâche d'opportunité est ajoutée à l'opportunité principale.

### Que faire ensuite

Vous pouvez créer des rendez-vous dans vos tâches d'opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Créer des rendez-vous](#).

### Créer des rendez-vous

Créez des rendez-vous avec les personnes concernées requises pour faire avancer la discussion commerciale pour votre opportunité.


### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des rendez-vous uniquement après avoir créé une tâche d'opportunité. Pour créer une tâche d'opportunité, reportez-vous à [Ajouter des tâches d'opportunité](#).

## Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Tâches d'opportunité**.
2. Sélectionnez la tâche d'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Rendez-vous**.

- Sélectionnez **Nouveau** pour démarrer un nouveau rendez-vous ou sélectionnez un rendez-vous existant pour apporter des modifications.
- Remplissez les champs du formulaire Créer un nouveau rendez-vous.

### Créer un formulaire de rendez-vous

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	L'ID d'e-mail du destinataire.
État de l'activité	L'état du rendez-vous.
Heure de début	L'heure de début de votre rendez-vous.
Heure de fin	L'heure de fin de votre rendez-vous.
Rappel	Intervalle de temps pour un rappel.
Objet	Informations sur l'objet de votre rendez-vous.
Emplacement	Le lieu de rendez-vous.
Message	Tout message supplémentaire pour votre rendez-vous.

- Sélectionnez **Enregistrer**.  
Le rendez-vous est ajouté à votre tâche d'opportunité.


### Composer des e-mails

Créez un e-mail pour communiquer à votre client les informations sur le produit qui répondent à ses besoins commerciaux ou la démonstration du produit selon les besoins de votre client.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Procédure

- Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
- Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **E-mails**.
- Sélectionnez le bouton **Composer un e-mail** dans le coin supérieur droit pour commencer un nouvel e-mail ou sélectionnez un e-mail existant pour apporter des modifications.
- Renseignez les champs du formulaire Brouillon d'e-mail.

### Formulaire de brouillon d'e-mail d'opportunité

Champs	Descriptions
De	ID d'e-mail de l'expéditeur.
À	ID d'e-mail du destinataire.
Objet	Objet de votre e-mail.
Message par e-mail	Détails du corps de votre e-mail.

- i Remarque :** Vous pouvez créer vos propres modèles d'e-mail et utiliser les modèles d'e-mail pré-remplis lors de la création d'un nouvel e-mail. Pour joindre des fichiers à votre e-mail, sélectionnez **Joindre un fichier**.

5. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail ou fermez le formulaire d'e-mail pour l'enregistrer dans l'onglet **Brouillons d'e-mails**.


## Afficher une opportunité existante

Affichez une opportunité existante pour apporter des changements, tels que la mise à jour de son statut ou de détails supplémentaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
  - Tout : affiche toutes les opportunités dans l'instance.
  - Tâches d'opportunité : affiche vos tâches d'opportunité.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous travaillez.
3. Mettez à jour l'opportunité selon vos besoins.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Suivre les opportunités à l'aide de la vue Kanban

Personnalisez et gérez les informations sur les opportunités les plus pertinentes pour vous et vos parties prenantes à l'aide de la vue Kanban.

### Avant de commencer

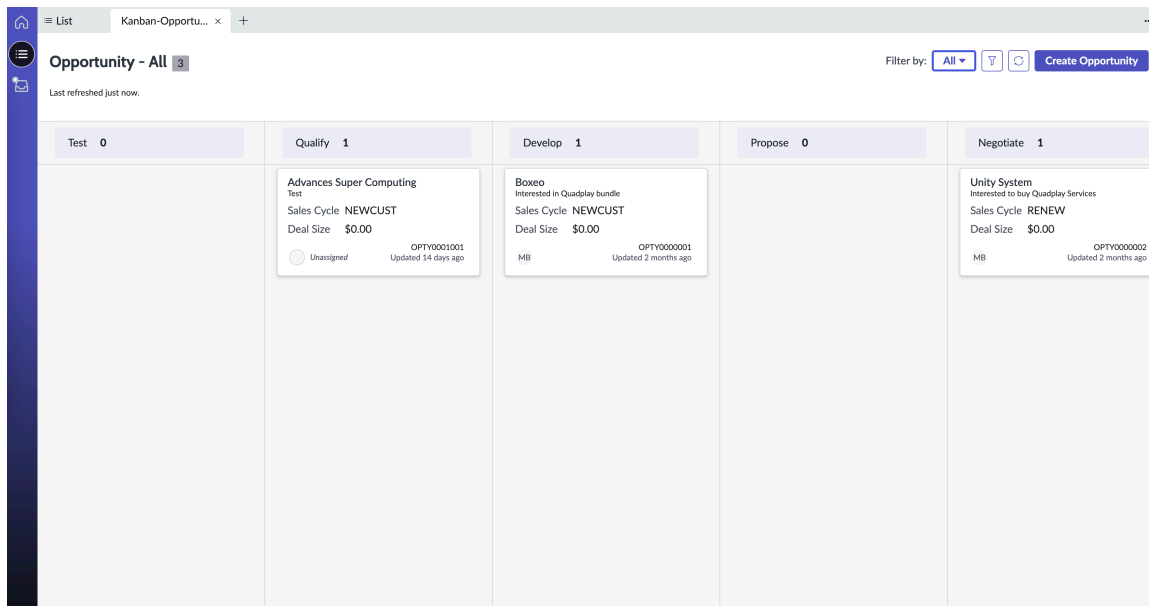
Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche


Une vue Kanban est une représentation visuelle de vos données qui permet aux utilisateurs de glisser-déplacer les enregistrements de données en fonction du flux business. La fonctionnalité d'affichage Kanban dans Gestion des opportunités offre les avantages suivants :

- Visualisez les opportunités de toutes les étapes et filtrez-les en fonction des types de cycles de vente.
- Mettre à jour facilement l'état d'une opportunité en les naviguant entre différentes étapes.

La vue Kanban dans le cadre de Gestion des opportunités .Gestion des ventes et commandes



## Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez le bouton **Afficher Kanban** .
  - Pour modifier un état d'opportunité, faites glisser la carte d'opportunité d'un état et déposez-la dans un autre état.
  - Pour afficher les opportunités de différents types de ventes, utilisez l'option Filtrer par sur la page.
  - Pour créer une opportunité directement à partir de cette page, sélectionnez le bouton **Créer une opportunité** . Pour en savoir plus, consultez [Créer une opportunité](#).


## Opportunités d'exportation

Vous pouvez exporter une opportunité sous forme de fichier JSON et la Gestion des opportunités fournir à un client. La fonctionnalité d'opportunité d'exportation pour Gestion des opportunités exporter une liste de toutes les opportunités.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Procédure

1. Accédez à la vue  de liste et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Cliquez sur le bouton **Exporter** .
3. Sélectionnez le **type de fichier** :
  - Excel
  - CVS (en anglais seulement)
  - JSON
  - PDF
4. Sélectionnez le **type de livraison** :

- E-mail : saisissez une adresse e-mail valide.
  - Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.
- La liste des opportunités est exportée en fonction des paramètres définis.

## Créer un devis à partir d'une opportunité


Créez un devis directement à partir d'une opportunité à l'aide de l'onglet Devis.

### Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir capturé et fourni toutes les informations relatives à votre opportunité, telles que les détails de l'opportunité, les éléments de campagne, les informations sur les concurrents, etc.

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la vue  **de liste** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Devis**.
3. Sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir de l'opportunité sélectionnée.


## Créer un devis à partir d'un élément de ligne d'opportunité

Créez un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés dans un enregistrement d'opportunité.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la vue  **de liste** et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne**.
3. Sélectionnez un ou plusieurs éléments de ligne, puis sélectionnez **Créer un devis** pour créer un devis à partir des éléments de ligne sélectionnés.  
Une boîte de dialogue apparaît pour indiquer la création d'un nouveau devis.  
Sélectionnez le nouvel enregistrement de devis pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet Estimations pour afficher le nouvel enregistrement de devis.

### Que faire ensuite


Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'espace Gestion des devis de travail, reportez-vous à la section [Utiliser Gestion des devis](#).

## Collaborer avec les personnes concernées en utilisant la barre latérale


Lancez une discussion avec les personnes concernées internes et externes, telles que les agents commerciaux, les consultants en solutions et les experts techniques à l'aide de l'intégration de Sidebar avec Microsoft Teams.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent ou sales\_manager

Avant d'utiliser l'intégration Sidebar, vous devez d'abord terminer la configuration de l'intégration Sidebar avec votre opportunité. Pour en savoir plus, consultez [Configurer Barre latérale](#) .

## Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Opportunité - Toutes**.
2. Dans la fenêtre **Liste des opportunités**, sélectionnez l'opportunité avec laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Discuter** dans l'en-tête d'opportunité.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Numéro d'enregistrement	Numéro de l'enregistrement d'opportunité.
Objet	Description de l'opportunité.
Ajouter des participants	Nom des autres utilisateurs que vous souhaitez ajouter à la discussion sur l'opportunité.
Inclure un bref message pour les participants	Informations supplémentaires que vous souhaitez ajouter pour vos utilisateurs.

5. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.  
Une Microsoft Teams messagerie instantanée est créée pour votre collaboration.

### Que faire ensuite

Rendez votre collaboration plus efficace en partageant des emojis, des messages et des pièces jointes.

## Utiliser Gestion des devis

Utilisez l'application Gestion des devis pour établir votre devis. L'interface Gestion des devis fournit les onglets suivants pour vous aider à créer et à gérer les devis de produits.

### Onglets Gestion des devis

Onglet Gestion des devis	Description
<a href="#">Onglet Détails</a>	Ajoutez des détails à un devis, tels que l'adresse du client et ses coordonnées.
<a href="#">Onglet Éléments de ligne</a>	Ajoutez des éléments de ligne de devis à un devis.
<a href="#">Onglet Catalogue</a>	Utilisez les catalogues de produits pour ajouter des produits à votre devis.
<a href="#">Onglet Révisions</a>	Créez plusieurs versions d'un devis.
<a href="#">Onglet Commandes de clients</a>	Convertir un devis en commande client de produit.
<a href="#">Onglet Ajustement des prix</a>	Ajoutez des ajustements manuels des prix aux produits dans un devis.

## Estimations de construction

Le tableau suivant présente les tâches de base pour la création, la construction et la gestion d'un devis.

### Création et gestion des devis

Tâches de devis	Description
Créez votre devis.	Voir <a href="#">Créer un devis</a> et <a href="#">Ajouter des détails à un devis</a> pour plus d'informations.
Construisez votre devis en ajoutant des produits à partir des catalogues de produits.	Consultez <a href="#">Ajouter des produits à un devis</a> pour plus d'informations.
Sélectionnez les options des produits à l'aide du configurateur de produit.	Consultez <a href="#">Afficher et mettre à jour les produits dans un devis</a> pour plus d'informations.
Ajouter des ajustements de prix aux devis.	Consultez <a href="#">Afficher les ajustements manuels des prix</a> pour plus d'informations.
Créez des révisions de devis.	Consultez <a href="#">Créer des versions de devis</a> pour plus d'informations.
Convertissez vos devis en commandes de clients.	Consultez <a href="#">Convertir les devis en commandes</a> pour en savoir plus.

### Créer un devis

Créez un devis pour Gestion des devis démarrer le processus d'établissement du devis.

#### Avant de commencer


Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous démarrez un devis, une fenêtre contextuelle vous invite à fournir des informations sur le devis. Vous pouvez choisir de créer un devis pour un compte client ou un consommateur. La fenêtre contextuelle change en fonction de votre choix.

- **Compte** : le devis est créé pour un compte client existant.
- **Consommateur** : l'estimation est créée pour un consommateur existant.

#### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Citation > Tous les guillemets** et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs de la boîte de dialogue Créer un devis.
  - Pour créer un devis pour un compte, sélectionnez le **compte**.
  - Pour créer un devis pour un consommateur, sélectionnez le nom **du consommateur**.

À	Description
Créer un devis pour un compte	Saisissez les informations suivantes :

À	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Contact : nom du contact client primaire.</li> <li>◦ Description brève : description brève de l'estimation pour ce compte.</li> <li>◦ Date d'expiration : la date et l'heure d'expiration de l'estimation.</li> </ul>
Créer un devis pour un consommateur	Saisissez les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Description brève : description brève de l'estimation pour ce consommateur.</li> <li>◦ Date d'expiration : la date et l'heure d'expiration de l'estimation.</li> </ul>

#### 4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Le devis est enregistré et vous revenez à la liste **Devis** .

5. Sélectionnez Actualiser  pour afficher le nouveau devis dans la liste.

6. Sélectionnez **Ajouter des éléments de ligne** pour enregistrer le devis et commencer à ajouter des éléments de ligne de devis.

#### Que faire ensuite

[Ajouter des détails à un devis.](#)

#### Ajouter des détails à un devis

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter des informations de base à un devis.

#### Avant de commencer

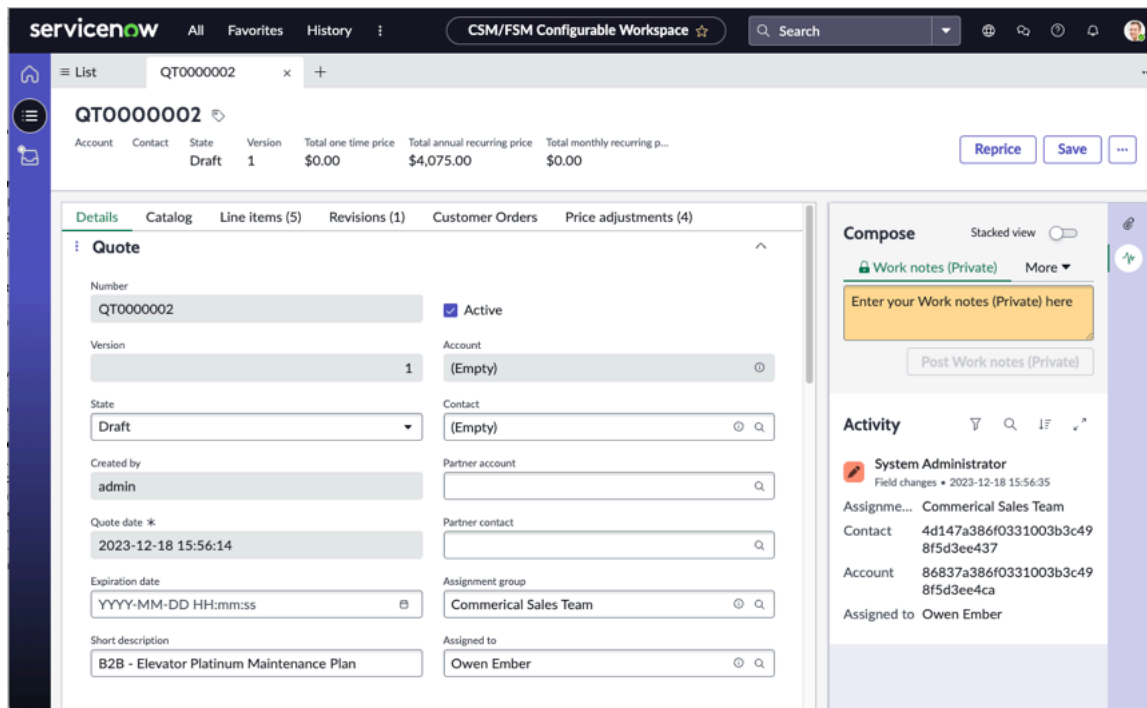
Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'onglet Détails pour ajouter plus d'informations sur votre devis, telles que des adresses et des contacts. Vous pouvez également indiquer si le devis est actif et définir l'état du devis.

#### Procédure

1. Dans la vue de liste Estimation de l'espace de travail configurable CSM, sélectionnez l'estimation.
2. Renseignez les informations de base de l'onglet Détails.



### Onglet Détails du devis

Champ	Description
Actif	Option indiquant que le devis actuel est le devis actif. Lorsqu'il existe plusieurs versions d'un devis, la sélection de cette option indique qu'il s'agit du devis actif.
État	<p>La liste déroulante <b>État</b> contient des options de suivi de l'état de l'estimation.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Brouillon : état par défaut d'un devis qui indique que le devis est toujours en cours de développement.</li> <li>◦ En cours de révision : utilisez cet état pour indiquer que l'estimation est à l'état de révision.</li> <li>◦ Acceptation du client en attente : défini sur cet état lorsque le devis est créé et en cours d'examen avec un client.</li> <li>◦ Accepté : utilisez cet état pour indiquer que l'estimation a été acceptée par le client.</li> <li>◦ Révisé : « Révisé » indique que des modifications ont été apportées au devis afin que les autres personnes travaillant sur le devis puissent en prendre note.</li> <li>◦ Expiré : indique que l'estimation a dépassé sa date d'expiration. Réinitialisez la date d'expiration pour rendre le devis à nouveau actif.</li> <li>◦ Annulé : utilisez cet état pour montrer que le devis est annulé.</li> <li>◦ Fermé : indique que le devis est fermé.</li> <li>◦ Terminé : indique que le devis est terminé. Lorsqu'un devis est défini sur <b>Terminé</b>, il peut être utilisé pour créer une commande. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Convertir les devis en commandes</a>.</li> </ul>

Champ	Description
Champs de tarification	<p>Les champs sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Devise : la devise du prix correspond à la devise indiquée dans les informations sur le compte.</li> <li>◦ Liste de prix - Le champ Liste de prix standard est la liste de prix par défaut pour les catalogues de produits référencés dans le devis.</li> <li>◦ Livre des coûts : le livre des coûts standard est le livre des coûts par défaut pour les catalogues de produits référencés dans l'estimation.</li> </ul>

### 3. Sélectionnez **Enregistrer**.

#### Que faire ensuite

[Ajouter des produits à un devis](#) Vb.

#### Ajouter des produits à un devis

Utilisez l'onglet Catalogue dans le Gestion des devis pour ajouter des produits à votre devis.

#### Avant de commencer


Rôle requis : sales\_agent

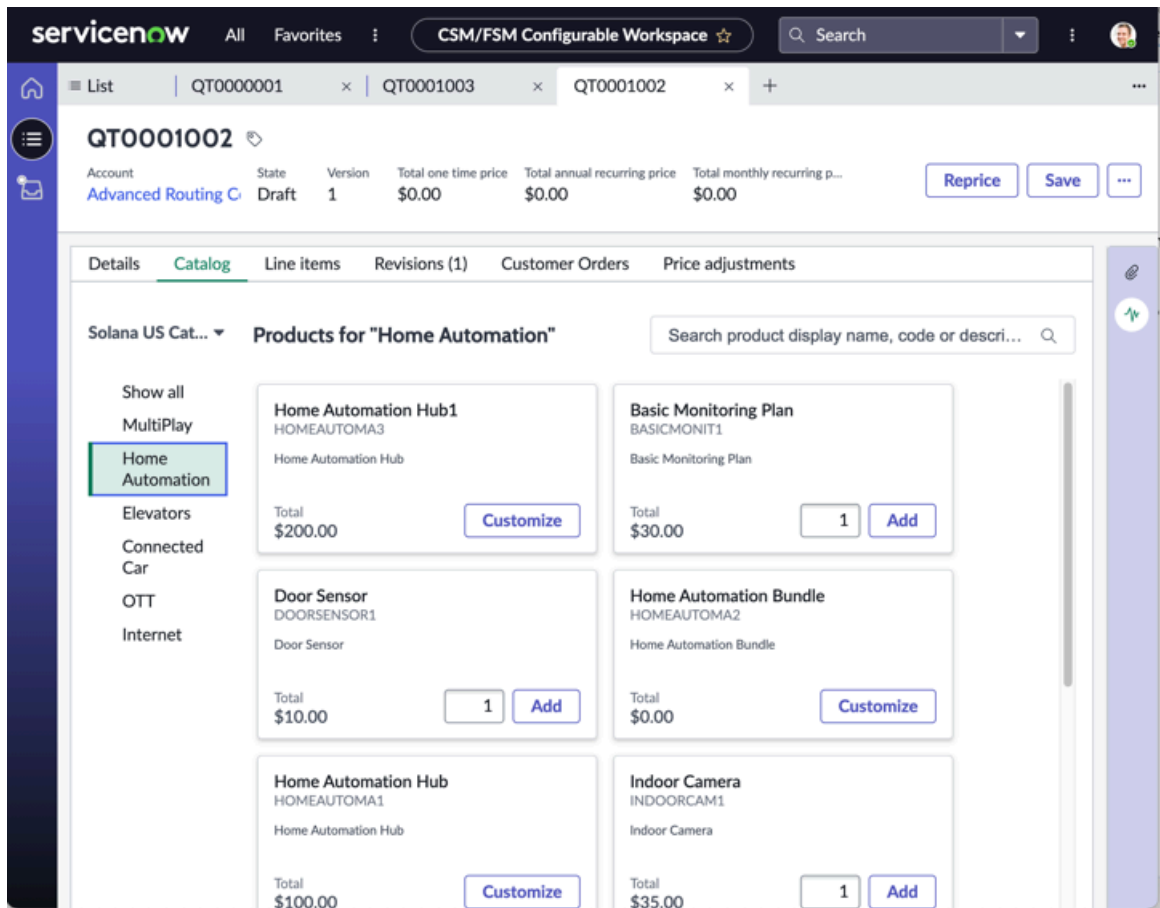
#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'onglet Catalogue pour rechercher et sélectionner des offres de produits dans les catalogues et les ajouter à votre devis. Vous pouvez choisir des offres de produits simples et complexes. Les offres de produits complexes sont configurables avec des options que vous sélectionnez à l'aide de .configurateur de produits

**i Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour voir si elles configurateur de produits sont disponibles.

#### Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable, sélectionnez la vue  **de liste** .
2. Accédez à la **Citation** **Tous les guillemets** et sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Catalogue**.



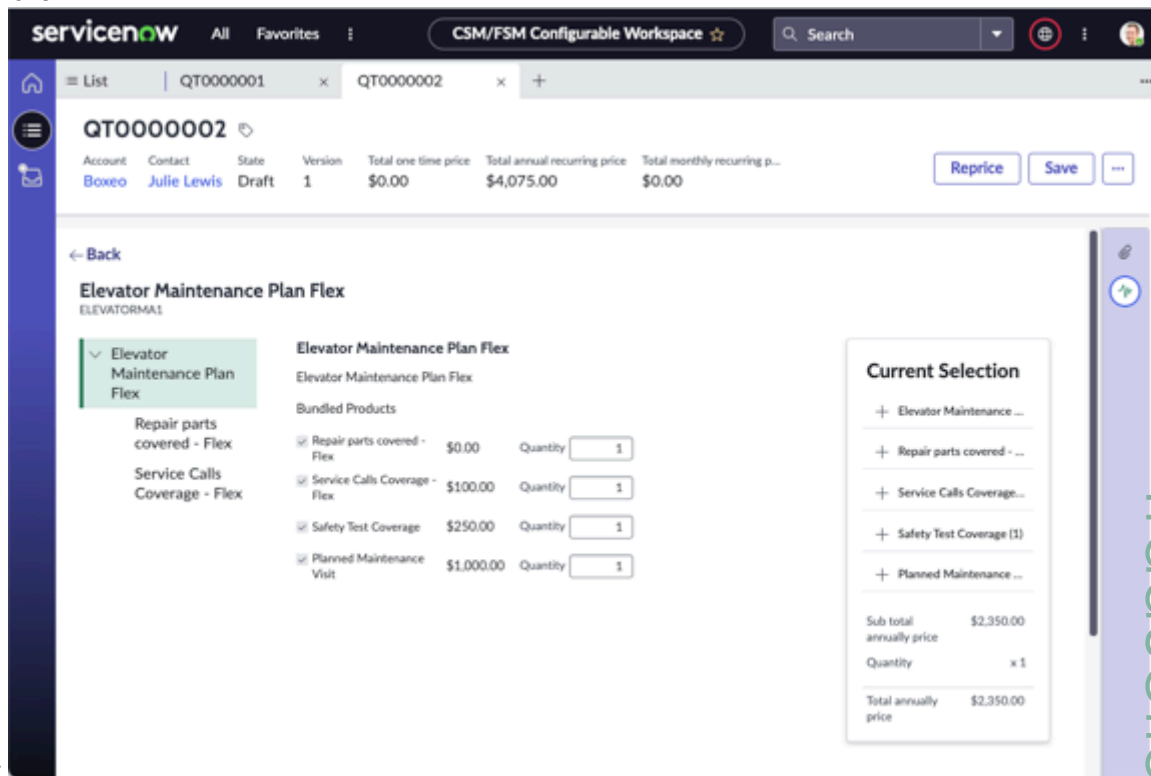
Traduction automatique

4. Utilisez la table suivante pour en savoir plus sur la fonctionnalité de l'onglet **Catalogue** .

**Onglet Catalogue**

Élément	Description
Hiérarchie du catalogue de produits	Cette option permet de sélectionner le catalogue de produits.
Bouton Personnaliser	Le bouton <b>Personnaliser</b> apparaît sur les cartes des offres de produits configurables. La sélection du bouton <b>Personnaliser</b> ouvre le configurateur de produitsfichier .
Bouton Ajouter	Le bouton <b>Ajouter</b> ajoute le produit au devis. Le bouton <b>Ajouter</b> apparaît pour les produits simples qui n'ont pas d'options sélectionnables.
Champ de recherche	Utilisez le champ de recherche pour rechercher un produit dans la hiérarchie du catalogue de produits sélectionnée.

5. Utilisez le bouton **Personnaliser** pour ouvrir et *configurateur de produits* choisir les options d'un



produit.

Traduction automatique

### Configurateur de produit

configurateur de produits	Description
Champs d'option	Option qui permet aux agents de commande de sélectionner les options du produit.
Réévaluer	Option qui recalcule tous les prix et supprime les ajustements manuels des prix.
Enregistrer	Option qui enregistre vos sélections et met à jour la fenêtre de tarification.
Fenêtre de tarification	Fenêtre de tarification qui affiche les options sélectionnées, la tarification des options et la tarification totale. Sélectionnez le signe plus pour afficher plus d'informations sur chaque option sélectionnée.
Valider	Option qui valide les sélections effectuées dans le configurateur de produits fichier .
Ajouter	Ajoute l'offre de produits au devis.

6. Sélectionnez **Ajouter**.

L'offre de produit est ajoutée au devis en tant **qu'élément de ligne**.

### Que faire ensuite

[Afficher et mettre à jour les produits dans un devis.](#)


## Afficher et mettre à jour les produits dans un devis

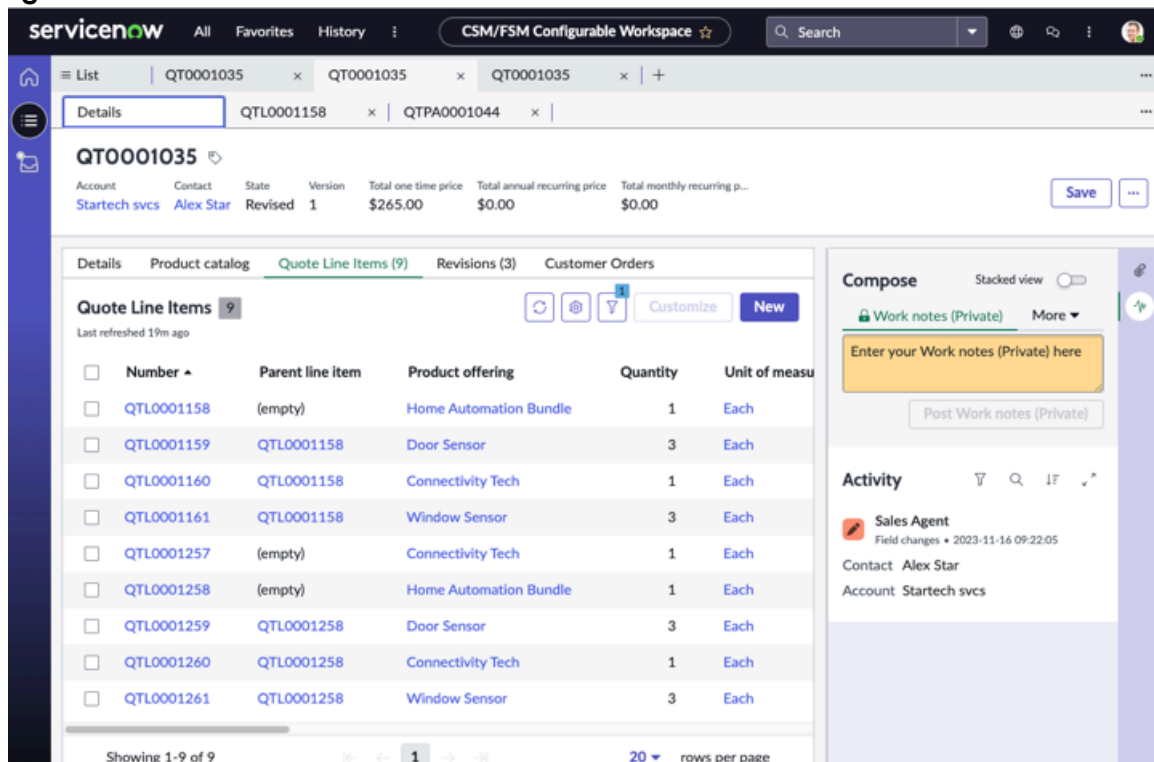
Utilisez l'onglet Éléments de ligne de devis pour examiner et mettre à jour les produits dans votre devis et pour ajouter des éléments de ligne supplémentaires.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

1. Accédez à la **Liste** affichez  et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez, puis sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne de devis**.



Number	Parent line item	Product offering	Quantity	Unit of measure
QTL0001158	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001159	QTL0001158	Door Sensor	3	Each
QTL0001160	QTL0001158	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001161	QTL0001158	Window Sensor	3	Each
QTL0001257	(empty)	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001258	(empty)	Home Automation Bundle	1	Each
QTL0001259	QTL0001258	Door Sensor	3	Each
QTL0001260	QTL0001258	Connectivity Tech	1	Each
QTL0001261	QTL0001258	Window Sensor	3	Each

3. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer un nouvel élément de ligne de devis ou sélectionnez un élément de ligne de devis existant pour apporter des modifications.
4. Renseignez les champs dans les éléments de ligne de devis.
5. Sélectionnez l'onglet **Caractéristiques de ligne de devis** pour ajouter ou modifier les caractéristiques de devis.
6. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix** pour ajouter ou modifier un ajustement manuel des prix à l'élément de ligne de devis.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.  
L'élément de ligne de devis est mis à jour vers le devis principal.

### Que faire ensuite

Ajouter un ajustement de prix à un élément de ligne de devis. Consultez [Afficher les ajustements manuels des prix](#) pour plus d'informations.

### Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis

Ajoutez des ajustements de prix aux éléments de ligne de devis après la création de l'élément de ligne. Les ajustements de prix peuvent aider les clients à progresser dans le processus d'établissement des devis.

## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent


## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les ajustements de prix pour les éléments de ligne de devis sont un moyen d'inciter les clients à avancer dans le processus de devis. Les agents commerciaux disposent des options d'ajustement des prix suivantes.

### Types d'ajustement des prix

Type d'ajustement	Description
% de Markdown	Pourcentage d'une démarque de prix.
Montant de Markdown	Un montant en dollars d'une démarque de prix.
% de Markup	Pourcentage de la majoration du prix.
Montant de Markup	Un montant en dollars pour une majoration de prix.
Remplacement de prix	Remplace le prix du produit par un nouveau prix.

## Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez l'élément de ligne de devis pour un ajustement de prix.
3. Dans la boîte de dialogue de réglage, utilisez le menu Type de réglage pour sélectionner un type de réglage.
4. Entrez une valeur d'ajustement dans le champ Valeur d'ajustement.
5. Ajoutez une description de l'ajustement de prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Que faire ensuite

Mettre à jour les caractéristiques du produit. Consultez [Mettre à jour les caractéristiques du produit](#) pour plus d'informations.

## Mettre à jour les caractéristiques du produit

Utilisez l'onglet Caractéristiques du devis pour mettre à jour les caractéristiques du produit.


## Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une ligne de devis est créée, il peut être nécessaire de modifier les caractéristiques du produit lors de la négociation du devis avec un client. Les offres de produits avec des options personnalisables peuvent être mises à jour au fur et à mesure de l'évolution du devis.

## Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez l'élément de ligne pour le changement de caractéristique du produit.
3. Sélectionnez l'onglet Caractéristiques de ligne de devis.

- Sélectionnez la caractéristique de devis que vous souhaitez mettre à jour.
- Effectuez le changement de caractéristique et sélectionnez **Enregistrer**.

### Que faire ensuite

Créer plusieurs révisions de devis. Consultez [Créer des versions de devis](#) pour en savoir plus.


### Ajouter des tâches à un devis

Créez une ou plusieurs tâches pour un devis et affectez-les à différents agents. Les tâches sont les différentes actions effectuées par les agents pour créer un devis.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_manager

### Procédure

- Dans l'espace de travail configurable CSM, accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Tous les devis**.
- Sélectionnez le devis avec lequel vous souhaitez travailler, puis sélectionnez l'onglet **Tâches**.
- Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une nouvelle tâche de devis ou sélectionnez une tâche de devis existante pour apporter des modifications.
- Renseignez les champs dans le formulaire de tâche de devis.

#### Formulaire de tâche de devis

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de devis généré par le système.
Citation	Numéro de l'estimation.
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de devis doit être terminée.
Description brève	Informations sur la tâche de devis.
État	État de la tâche de devis.
Affecté à	Nom de l'agent commercial auquel le directeur des ventes a affecté cette tâche de devis.
Notes de travail	Informations supplémentaires sur la tâche de devis.

- Sélectionnez **Enregistrer**.  
La tâche de devis est ajoutée au devis principal.

### Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur les autres fonctionnalités que vous pouvez utiliser dans , reportez-vous à Gestion des devis la section [Utiliser Gestion des devis](#).

### Créer des versions de devis

Utilisez l'onglet Revisions pour créer et visualiser des versions de votre devis.



### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'onglet Révisions affiche toutes les versions d'un devis. Les numéros de version sont séquentiels. Si le devis est actif, le champ **Actif** est sélectionné.

### Procédure

1. Accédez au **Liste** affichez  et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.
3. Sélectionnez l'onglet **Révisions**.
4. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** , puis **Créer une version**.  
Une nouvelle version du devis est créée. Sélectionnez le devis dans le message pour ouvrir la nouvelle version. L'option **Actif**, si elle est sélectionnée, indique la version **Active** du devis. Utilisez l'onglet Révisions pour afficher une liste de toutes les versions de devis actuelles.
5. Revenez à la vue **de liste Estimation** et actualisez la vue pour voir la dernière version créée.
6. Cochez la case **Actif** pour rappeler le devis actif.

### Que faire ensuite

Utilisez l'onglet Commandes de clients pour démarrer une commande à partir du devis. Pour plus d'informations, consultez [Convertir les devis en commandes](#).

### Convertir les devis en commandes


Utilisez l'onglet Commande client pour convertir un devis en commande client au format Gestion des devis.

### Avant de commencer


Rôle requis : administrateur

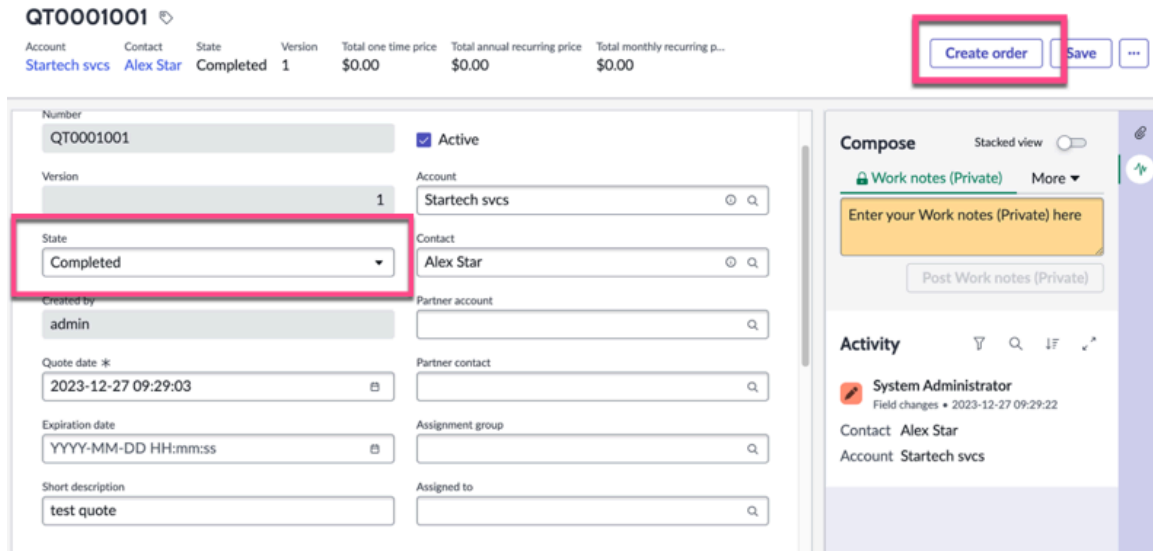
### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le devis doit être Actif et l'état du devis doit être défini sur Terminé. L'onglet Commandes des clients devient alors actif.

 **Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour voir si vous avez accès à cette fonctionnalité.

### Procédure

1. Accédez à la vue  **de liste** et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis que vous souhaitez convertir en commande client dans la vue Liste des **devis**.
3. Dans l'onglet Détails, basculez l'état q uote sur **Terminer** et sélectionnez **Enregistrer**.



#### 4. Sélectionnez **Créer une commande**.

Lorsque la commande est créée, un message apparaît avec le numéro de commande.

#### 5. Sélectionnez le numéro de commande dans le message pour ouvrir la commande.

La fenêtre **Élément de ligne de commande** s'ouvre et affiche les éléments de ligne de commande, les ajustements de prix et les tâches de commande. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la fenêtre **Éléments de ligne de commande**, reportez-vous à la section .

### Créer une commande à partir d'un élément de ligne de devis

Créez des commandes à partir des éléments de ligne de devis à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Créer une nouvelle commande** .

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

#### Procédure

1. Accédez au **Liste** dans l'espace  de Gestion des devis travail et sélectionnez **Devis - Tous**.

2. Sélectionnez le devis à l'état Terminé pour lequel vous souhaitez travailler et sélectionnez l'onglet **Éléments de ligne** .

3. Sélectionnez un élément de ligne de devis, puis **sélectionnez Créer une nouvelle commande**.

Une boîte de dialogue s'affiche pour indiquer la création d'un nouvel ordre. Sélectionnez le nouvel enregistrement de commande pour l'afficher. Vous pouvez également accéder à l'onglet Commandes de clients pour afficher le nouvel enregistrement de commande.

#### Que faire ensuite

Pour en savoir plus sur l'utilisation de l'espace Gestion des commandes de travail, reportez-vous à la section [Utilisation d'Order Management](#).

### Afficher les ajustements manuels des prix

Utilisez l'onglet Ajustements de prix pour Gestion des devis afficher et mettre à jour les ajustements de prix manuels effectués sur les éléments de ligne de commande de votre devis.


#### Avant de commencer

Rôle requis : agent commercial

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer un ajustement des prix, reportez-vous à la section [Ajouter un ajustement de tarification à un élément de ligne de devis](#).

### Procédure

1. Accédez à la vue  de liste et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis que vous souhaitez afficher dans la **liste des devis**.
3. Sélectionnez l'onglet **Ajustement des prix**.
4. Sélectionnez l'élément de ligne d'ajustement de prix que vous souhaitez mettre à jour.
5. Procédez à l'ajustement des prix.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.  
L'ajustement de prix est mis à jour et reflété dans le champ de tarification globale du devis.

## Initier une demande de contrat

Lancez une demande de contrat à partir de l'espace Gestion des devis de travail.



### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un contrat de vente légal pour finaliser une affaire et formaliser les accords avec votre client.

### Procédure

1. Accédez au **Liste** dans  l'espace de Gestion des devis travail et sélectionnez **Tous les devis**.
2. Sélectionnez le devis à l'état Terminé pour lequel vous souhaitez créer un contrat.
3. Sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** , puis sélectionnez **Initier le contrat**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Type de contrat	Type de papier à utiliser dans le contrat. Sélectionnez Contrat personnel.
Type de contrat	Type de contrat à générer. Sélectionnez Contrat de vente.  <b>Remarque :</b> Sélectionnez d'autres types de contrats si vous souhaitez générer un document différent.
Type de signature	Type de signature à faire pour finaliser le contrat.  <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Signature électronique : Vous signez le document par le biais d'un support électronique.</li> <li>◦ Signature manuscrite : vous téléchargez le document et le signez manuellement.</li> </ul>

Champ	Description
Date de début	Date de début du contrat.
Date de fin	Date de fin du contrat. <b>i Remarque :</b> La date de fin doit être postérieure à la date de début.

##### 5. Sélectionnez **Initier**.

Une demande de gestion des contrats est générée dans l'onglet Documents contractuels. Sélectionnez l'enregistrement pour afficher le document.

### Que faire ensuite

Vous pouvez afficher l'enregistrement de la demande de contrat et suivre son état à l'aide de l'onglet connexe de la demande de contrat dans l'espace Gestion des devis de travail.

### Afficher un devis existant

Consultez les estimations existantes pour mettre à jour l'état de l'estimation ou apporter d'autres modifications.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

#### 1. Accédez au **Liste** affichez et sélectionnez **Tous les devis**.

- Tous les devis : affiche tous les devis de l'instance.
- Mes devis : affiche vos devis.
- Devis de mes équipes : affiche les devis de l'équipe.

#### 2. Sélectionnez le devis avec lequel vous travaillez.

#### 3. Mettez à jour le devis si nécessaire.

#### 4. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Exporter les devis

Exportez une liste de tous les devis et Gestion des devis fournissez-la à un client.

### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent

### Procédure

#### 1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .

#### 2. Accédez à la **Estimations > Tout**.

#### 3. Sélectionnez **Exporter**.

#### 4. Sélectionnez le **type de fichier** à exporter :

- Excel
- CSV

- JSON
- PDF

#### 5. Sélectionnez le **type de livraison** :

- E-mail : saisissez une adresse e-mail valide.
- Télécharger : télécharge l'exportation vers un lecteur local.

#### 6. Sélectionnez **Exporter**.

La liste des devis est exportée en fonction des paramètres définis.

## Utiliser Gestion des commandes

Vous pouvez gérer et exécuter les commandes des clients et les commandes de service dans l'application Gestion des commandes .

### Types d'actions pour les commandes

L'application Gestion des commandes prend en charge les types de commandes de clients et de services suivants.

#### Types d'actions de commandes

Type d'action de commande	Description
Ajouter	Ajoutez une commande client qui n'est pas associée à une commande existante du même client.
Changement	Modifier une commande existante, qui modifie un produit ou un service précédemment commandé ou exécuté.
Supprimer	Suppression d'un élément de ligne de commande client ou d'une commande de produit existante.

### Méthodes de capture des commandes

Vous pouvez capturer les commandes de clients (produits) et de services à partir des sources suivantes :

- Vos agents peuvent capturer les commandes de clients et de services à l'aide de l'espace de travail configurable CSM.
- Si vous disposez d'un abonnement à la Gestion des services de télécommunications, vous pouvez saisir les commandes des éléments suivants :
  - Systèmes de gestion des commandes tiers via les API Product Ordering Open (TMF622) ou Service Order Open (TMF641).
  - À travers les Pont de services versions et San Diego ultérieures.

### Créer une commande dans Gestion des commandes

Créez une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sales\_agent


### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous commencez une commande, une fenêtre contextuelle vous invite à entrer des informations sur la commande. Vous pouvez choisir de créer une commande de produit pour un compte client ou un consommateur. La fenêtre contextuelle change en fonction de votre choix.

- **Compte** : la commande est créée pour un compte client existant.
- **Consommateur** : la commande est créée pour un consommateur existant.

**i Remarque** : Les étapes suivantes expliquent comment créer une commande client. Qu'il s'agisse d'une commande client ou d'une commande de service, les étapes sont les mêmes.

### Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout** et sélectionnez **Nouveau**.  
La fenêtre contextuelle **Créer une nouvelle commande** s'ouvre.
3. Dans la fenêtre contextuelle **Créer une nouvelle commande**, renseignez les champs.
  - Pour créer une commande pour un compte, sélectionnez le **compte**.
  - Pour créer une commande pour un consommateur, sélectionnez le nom **du consommateur**.

À	Description
Créer une commande pour un compte	Saisissez les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Type de commande</b> : le type de commande peut être service ou client.</li> <li>◦ <b>Contact</b> : nom du contact client primaire.</li> <li>◦ <b>Action d'ordre</b> : sélectionnez le type d'action d'ordre.</li> </ul>
Créer une commande pour un consommateur	Saisissez les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Type de commande</b> : le type de commande peut être service ou client.</li> <li>◦ <b>Action d'ordre</b> : sélectionnez le type d'action d'ordre.</li> </ul>

4. Dans **Action de commande**, sélectionnez **Ajouter**.  
Le menu **Action** de commande contient les options suivantes.

Action sur la commande	Description
Ajouter	Crée une commande.
Déplacer	TBD
Changement	Crée un ordre de changement. Consultez <a href="#">Utiliser des ordres de changement pour les changements d'emplacement</a> pour plus d'informations.

5. Sélectionnez **Créer**.  
La commande est démarrée et le **catalogue de commandes** s'ouvre.

Information associée

[Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes](#)

### Ajouter des produits ou des services à une commande dans Gestion des commandes

Une fois qu'une commande est lancée, ajoutez des lignes de commande pour des produits ou des services à l'aide du catalogue de produits et configurateur de produits au format Gestion des commandes.

#### Avant de commencer

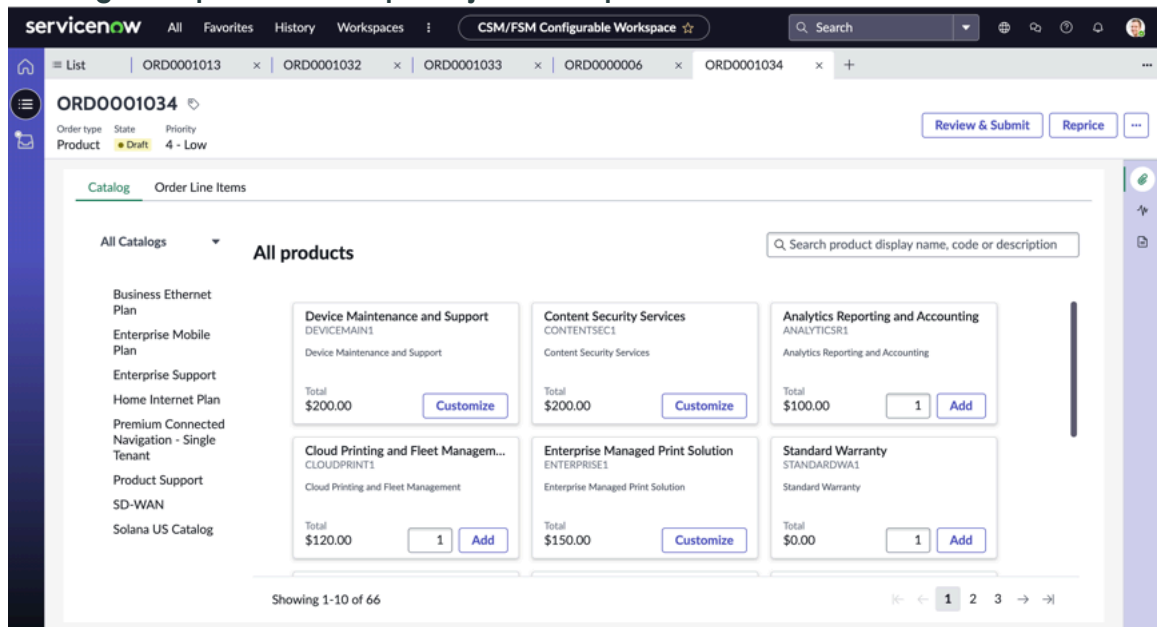
**Remarque :** Vérifiez vos autorisations pour voir si elles configurateur de produits sont disponibles.

Rôle requis : sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

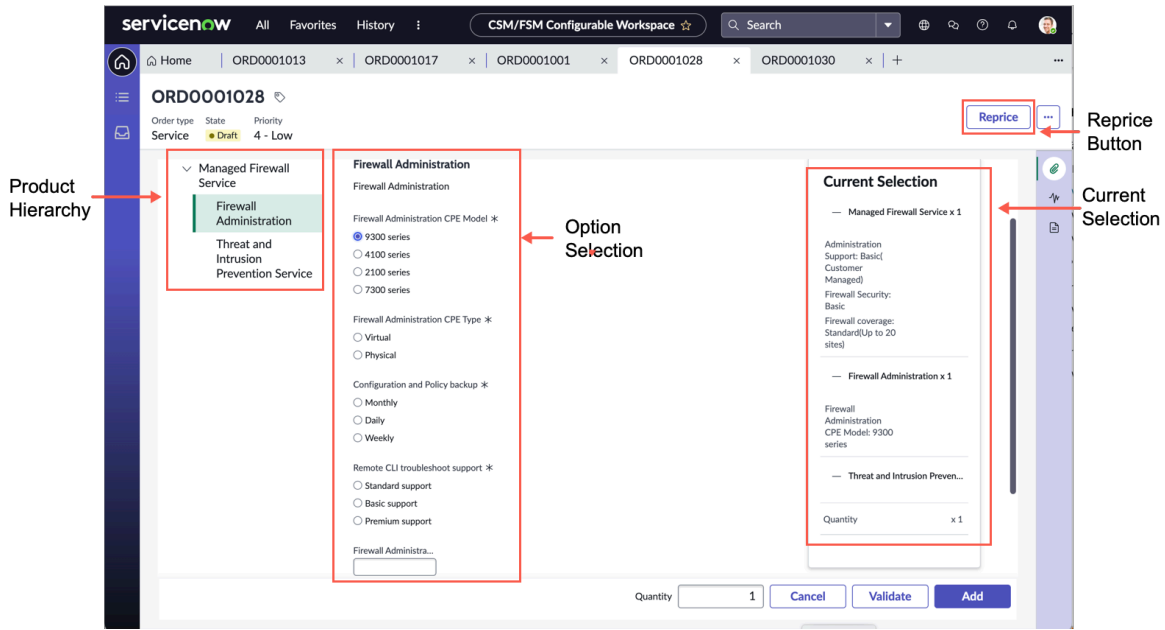
Le catalogue de produits affiche les tuiles qui contiennent des informations sur le produit. Les produits simples disposent d'un bouton **Ajouter** qui ajoute le produit à la commande sans aucune option disponible.

#### Catalogue de produits utilisé pour ajouter des produits aux commandes




Les produits avec options disposent d'un bouton **Personnaliser** qui s'ouvre configurateur de produits et permet aux agents de sélectionner les options du produit.

## Configurateur de produit utilisé pour sélectionner les options du produit



Il configurateur de produits se compose de trois colonnes. La colonne Hiérarchie de produits affiche les éléments du catalogue de produits et les produits enfants associés au produit. La colonne Sélection d'option affiche toutes les options disponibles pour le produit ou le service, ainsi que les lignes de commande et les tâches de commande. La colonne Sélections actuelles affiche les options de produits sélectionnées et les prix.

### Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable, sélectionnez la vue de liste .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez votre commande.
4. Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un produit simple (produit sans options) à votre commande.
5. Sélectionnez **Personnaliser** pour ajouter des produits disposant d'options. Le bouton **Personnaliser** ouvre la page configurateur de produits qui vous permet de choisir les options disponibles pour le produit ou le service. Le tableau suivant explique les options du configurateur de produits.

### Formulaire configurateur de produit

Champ	Description
Hiérarchie de produits	Le champ affiche la hiérarchie des éléments de catalogue et inclut les produits de niveau parent et les produits de niveau enfant.
Sélection d'options	Le champ affiche les options disponibles pour le produit.
Sélection actuelle	Ce champ répertorie les produits sélectionnés avec leurs prix.
Bouton Reprice (Modifier les prix)	Le bouton réinitialise la tarification et met à jour le prix total lorsque des modifications sont apportées.
Bouton Valider	Le bouton valide le produit et les prix lorsque des modifications sont apportées.

Champ	Description
Bouton Ajouter	Le bouton ajoute le produit à la commande.

- Sélectionnez **Ajouter** pour ajouter le produit à votre commande.  
Le produit ou le service est ajouté à la commande en tant qu'élément de ligne de commande.
- Sélectionnez l'**onglet Élément de ligne de commande** pour afficher les produits et services de votre commande.

Information associée

[Configurer et examiner les lignes de commandes de produits dans Gestion des commandes](#)

### Ajouter un contrat de vente à une commande dans Gestion des commandes

Ajoutez un contrat de vente à votre commande. Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble de produits et de services pré-identifiés à un prix fixe.

#### Avant de commencer


Rôle requis : order\_agent ou sales\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un contrat de vente est un contrat de commande d'un ensemble de produits et de services à un prix déterminé. Les contrats de vente permettent aux agents d'avancer rapidement dans le processus de commande, car les contrats de vente établissent les produits et les prix de la commande.

Voir [et](#) [pour](#) en savoir plus sur la création d'un contrat de vente.

#### Procédure

- Accédez à la **Tout > Commandes de clients > Tout** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
- Accédez à l'onglet Détails de la commande en sélectionnant l'icône  Plus et en choisissant Détails de la **commande**.
- Dans le formulaire **de commande client**, recherchez le champ **Contrat de vente** et sélectionnez le contrat de vente souhaité.

#### 4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Le contrat de vente avec ses offres de produits et ses listes de prix est ajouté à la commande.

Information associée

[Gestion des contrats de vente](#)

[Configurer Gestion des contrats de vente](#)

### Configurer et examiner les lignes de commandes de produits dans Gestion des commandes

Une fois que des produits et des services sont ajoutés à une commande dans Gestion des commandes, vous pouvez configurer des lignes de commande avec des caractéristiques de commande, des ajustements de prix et d'autres éléments.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche


##### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

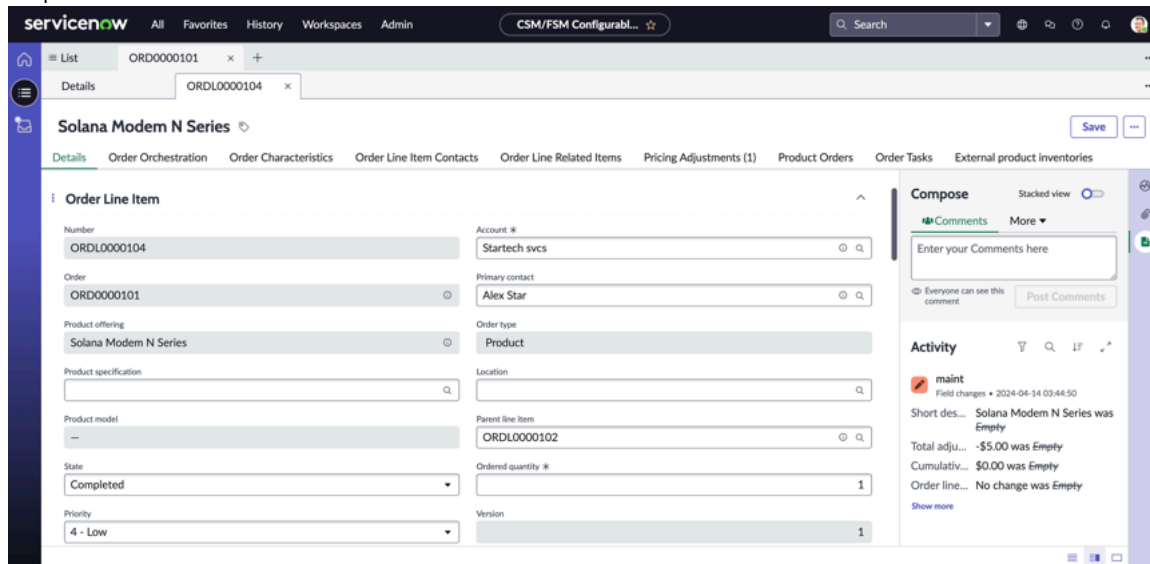
Les éléments des lignes de commande de produits et de services contiennent le produit ou le service que vous avez ajouté à votre commande. Vous pouvez également apporter les changements et mises à jour suivants aux éléments de ligne de commande.

- Détails - affiche les détails de la commande, y compris les champs de nom et d'adresse de la commande.
- Orchestration de commande
- Caractéristiques de commande : ajouter des caractéristiques à une commande de produit et de service.
- Contacts de l'élément de ligne de commande : ajoutez un contact pour chaque élément de ligne de commande de produit.

- Éléments de ligne de commande connexes : connecter cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de ligne de commande
- Ajustements de prix - ajouter des ajustements de prix à une commande de produit.
- Commandes de produits : permet aux agents de créer des commandes de produits et de les ajouter à la commande actuelle.
- Tâches de commande : tâches affectées pour terminer les commandes.
- Inventaires de produits externes : se connectent aux inventaires de produits externes.

## Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
4. Sélectionnez l'onglet de ligne de commande, puis choisissez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez mettre à jour.  
Le formulaire d'élément de ligne de commande s'ouvre avec différents onglets disponibles.



5. Sélectionnez l'onglet souhaité et remplissez les champs.

Champ	Description
Détails	Les détails comprennent l'adresse de livraison et les informations sur le produit. L'onglet Détails contient également les tarifs, les informations générales et les dates de début et de fin du contrat.
Orchestration de commande	Ouvrez cet onglet pour afficher les étapes nécessaires à l'exécution de la commande.
Caractéristiques de commande	Les caractéristiques sont les options disponibles.
Contacts des éléments de ligne de commande	Ajoutez des contacts qui permettent aux agents de trouver plus d'informations sur une commande.

Champ	Description
Éléments de ligne de commande connexes	Connectez cet élément de ligne de commande à d'autres éléments de commande.
Ajustements des prix	Les agents peuvent ajuster la tarification des produits.
Commandes de produits	Affiche les commandes de produits qui font partie de cette commande. Permet également aux agents d'ajouter des produits à la commande.
Tâches de commande	Affiche les tâches de commande qui doivent être terminées.
Inventaires des produits externes	Les agents peuvent afficher les inventaires de produits externes.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications apportées à la ligne de commande.

Information associée

[Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes](#)


### Examiner et soumettre une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

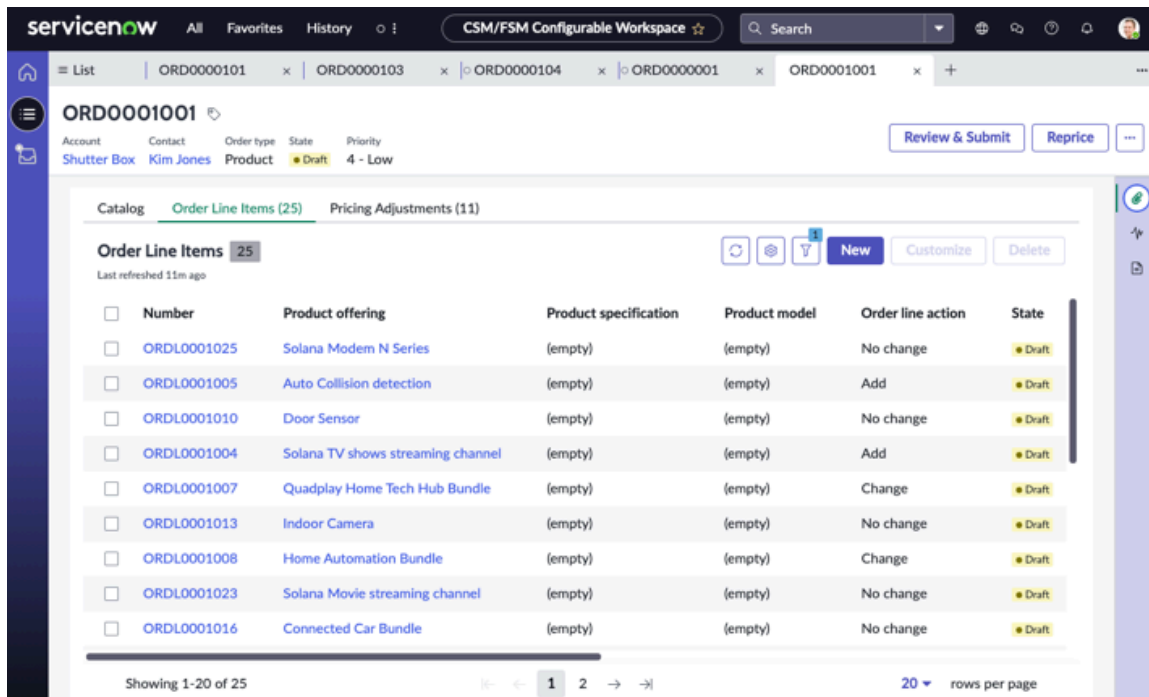
Après avoir ajouté des produits et des services à votre commande, examinez les éléments de ligne de commande et envoyez la commande pour approbation.

#### Avant de commencer

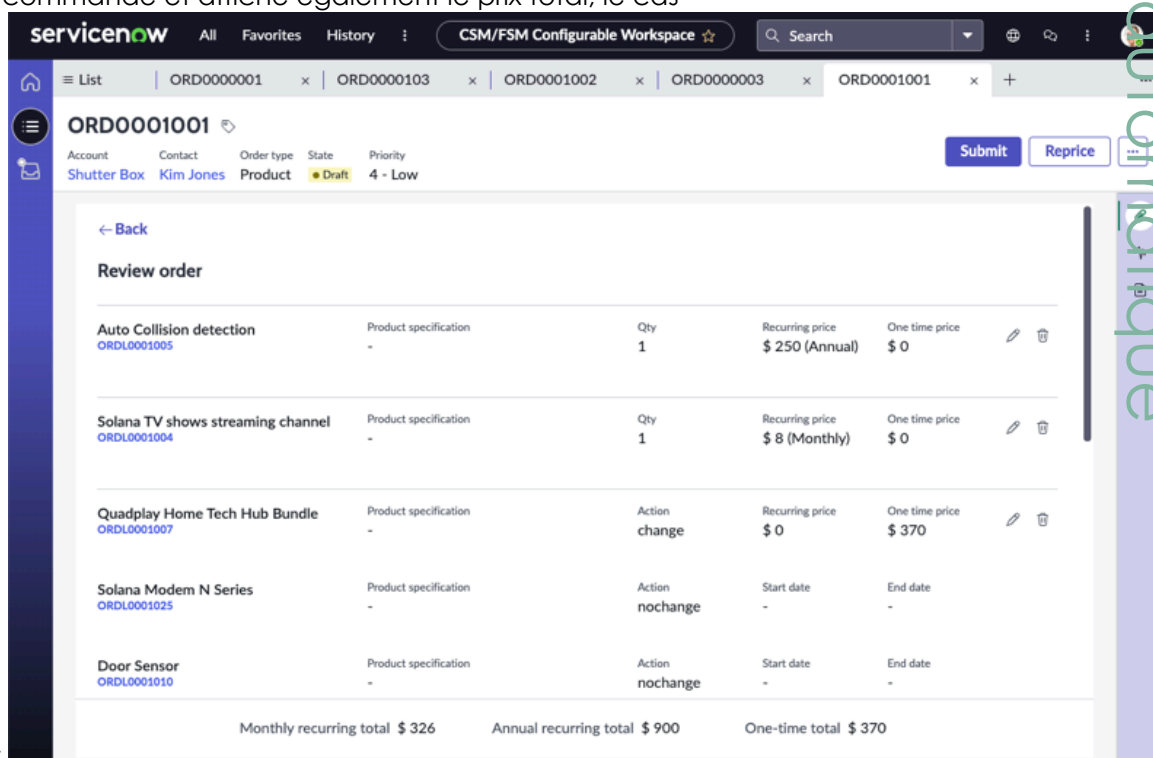
Rôle requis : sales\_agent

#### Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez la commande souhaitée et examinez les éléments de ligne de commande.



- Enregistrez tout changement ou mise à jour et sélectionnez le bouton **Retarifier** pour réinitialiser le prix total.
- Sélectionnez **Examiner et soumettre** pour déplacer la commande vers l'état Prêt pour approbation.  
La fenêtre **Examiner la commande** affiche tous les éléments de ligne de commande et affiche également le prix total, le cas



échéant.

- Après avoir vérifié la commande, sélectionnez **Soumettre**.  
L'état de la commande passe de **Brouillon** à **Soumis** et devient disponible au chef de produit pour examen et approbation.

Information associée

[Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes](#)


### Approuver une commande de produit ou de service dans Gestion des commandes

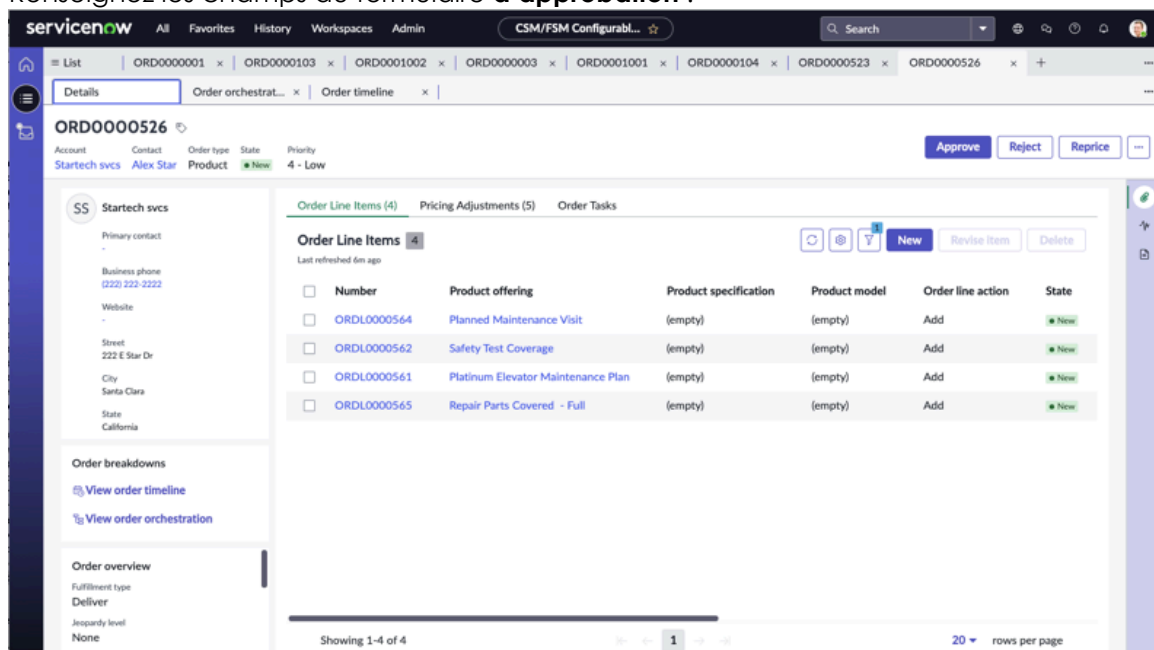
Lorsqu'une commande est soumise, l'étape suivante consiste à examiner la commande et à l'approuver. Les commandes approuvées sont prêtes à démarrer le processus d'exécution dans Gestion des commandes.

#### Avant de commencer

Rôle requis : product\_manager

#### Procédure

1. Dans l'espace de travail configurable, sélectionnez la vue de liste .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez la commande que vous souhaitez examiner et approuver. Les commandes prêtes à être **approuvées sont à l'état Soumis**.
4. Renseignez les champs du formulaire d'approbation .



#### Formulaire d'approbation de commande

Champ	Description
Bouton Approuver	Approuvez les commandes à l'aide du bouton <b>Approuver</b> . La commande est mise à jour à l'état <b>Terminé</b> et entre en cours d'exécution.
Bouton Rejeter	Ce bouton rejette la commande, ce qui change l'état de la commande en <b>Rejeté</b> . Les commandes rejetées sont mises à la disposition des agents de commande pour qu'ils apportent des modifications et des mises à jour.
Réévaluer	Recalculez les prix à l'aide du bouton <b>Renommer</b> lorsque des mises à jour sont apportées aux éléments de ligne de commande.

Champ	Description
Afficher la chronologie de la commande	Pour afficher la chronologie de la commande, sélectionnez <b>Chronologie</b> .
Afficher l'orchestration de commande	Ouvre le formulaire <b>d'orchestration</b> de commande, qui est une référence visuelle aux étapes nécessaires pour exécuter la commande.
Nouveau	Pour ajouter une nouvelle ligne de commande à la commande existante, sélectionnez <b>Nouvelle</b> .
Réviser l'élément	Apportez des modifications aux éléments de ligne de commande en sélectionnant le bouton <b>Réviser l'élément</b> .
Supprimer	Pour supprimer un élément de ligne de commande, sélectionnez <b>Supprimer</b> . Les postes sont supprimés et les prix sont recalculés.

## 5. Sélectionnez **Approuver**.

La commande est approuvée et l'état de la commande devient **Terminé**.

### Mise à jour des versions de spécification

Les entreprises créent et mettent fréquemment à jour de nouvelles versions des spécifications des produits et services. Lorsque ces changements se produisent, il est important de mettre à jour les spécifications du produit existant dans ServiceNow®. La non-mise à jour des spécifications du produit peut entraîner des difficultés avec le fonctionnement MACD (Déplacer, Ajouter, Modifier, Supprimer) lors de l'exécution des commandes.

La mise à jour des versions de spécification contribue à :

- Introduire de nouvelles caractéristiques ainsi que leurs options.
- Ajouter de nouvelles options aux caractéristiques existantes et supprimer les caractéristiques existantes ou leurs options.
- Renommage des caractéristiques et des options existantes.
- l'intégration de nouvelles relations et la mise à jour ou la suppression de relations existantes.
- Ajout de règles de compatibilité.

### Mises à jour de la version de spécification

La liste suivante répertorie les types de mises à jour de version de spécification qui peuvent se produire :

- Caractéristiques
  - Nouveau
  - Changé : énumérations
  - Supprimé
- Relations enfants (groupées/composées)
  - Nouveau
  - Supprimé
  - Modifier la cardinalité

- Relations horizontales/Règles de compatibilité
- Règles de mappage d'attribut

## Mise à jour de la version de spécification par lots

Un ensemble de versions de spécifications peut être mis à jour à l'aide de l'utilitaire de spécification par lots dans Gestion des ventes et commandes. La spécification peut également être planifiée.

### Étapes suivantes

[Configurer les versions de spécification de mise à jour](#)

### Configurer les versions de spécification de mise à jour

Configurez les mises à jour des versions de spécifications afin que les versions des spécifications de produits puissent être mises à jour pour refléter les changements et les mises à jour.

### Avant de commencer

Rôle requis : `system_admin`

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour configurer le changement de version de spécification de produit, modifiez l'ID de vérification d'une spécification entrante et l'ID de spécification de l'inventaire des produits.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et saisissez `sys_properties.list` dans la zone de recherche pour ouvrir la liste **Propriétés système**.
2. Dans la liste **Propriétés système**, recherchez `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder`, puis sélectionnez la propriété système pour l'ouvrir.  
Si l'enregistrement de propriété système n'est pas modifiable, sélectionnez le message pour le rendre modifiable.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.  
La mise à jour de la version de spécification est activée.

### Mise à jour par lots des versions de spécification de produit

Utilisez la tâche de mise à jour par lots d'inventaire pour mettre à jour les spécifications des produits lorsque des changements se produisent d'une version à une autre.

### Avant de commencer

Rôle requis : `product_catalog_admin` et `product_catalog_manager`

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La mise à jour de la spécification d'inventaire par lots permet aux administrateurs de catalogue et aux chefs de produit de créer une tâche à la demande qui déclenche une mise à jour de la version de spécification par lots. La mise à jour ne crée pas d'ordres de changement, mais met directement à jour l'inventaire des produits dans les commandes. Les mises à jour par lots créent également un journal qui contient des erreurs.

Il y a deux étapes pour effectuer ce processus. La première consiste à mettre à jour la version de spécification de la version source vers la version cible. La deuxième étape consiste à exécuter une tâche de mise à niveau de l'inventaire.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Spécifications de produits** et sélectionnez la spécification du produit que vous souhaitez mettre à jour.

Product Specification - SD-WAN Security v3

Number: PRDSP01002  
 State: Published  
 \* Name: SD-WAN Security  
 External code:   
 Version: 3  
 Line:   
 \* Display name: SD-WAN Security v3  
 Cost to company:   
 \* Category: SD-WAN Security  
 Composite:   
 Type: Service  
 Installation required:   
 \* Start date: 2025-10-10  
 Location specific:   
 End date: 2030-11-11  
 Initial version: SD-WAN Security  
 Owner:   
 Previous version: SD-WAN Security v2  
 \* Description: SD-WAN Security

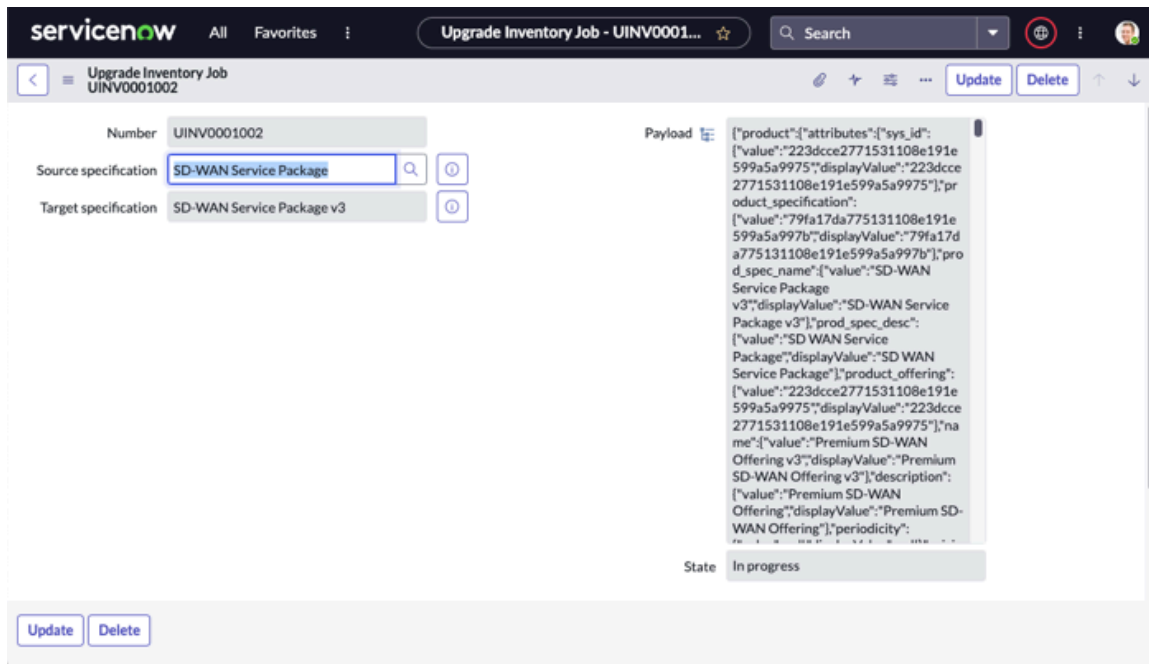
Activities

Update Copy Create New Version Retire Upgrade Inventory Delete

Specification Characteristics (3) Specification Relationships Product Offerings Attribute Mappings Versions (3) Compatibility Rules

Number	Display name	Version	State	Created	Created by	Updated
PRDSP00002	SD-WAN Security	1	Published	2024-06-17 05:50:39	admin	2024-06-12 05:38:51

2. Sélectionnez le bouton **Créer une version** pour créer une version de la spécification.
3. Sélectionnez **Publier** pour publier la version de spécification, puis sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour les spécifications afin d'ajouter la nouvelle version.  
Aujourd'hui, il existe deux versions publiées de la spécification. La version initiale est considérée comme la version source et la version v2 est considérée comme la version cible.
4. Pour démarrer la mise à jour de version sur les inventaires de produits existants, sélectionnez **Mettre à niveau l'inventaire**, puis sélectionnez **Oui** à l'invite.  
La tâche est créée pour la spécification source en tant que v1 et la cible est automatiquement renseignée comme dernière version publiée de la spécification source. La tâche de mise à niveau de l'inventaire démarre et exécute une série d'étapes de validation pour confirmer que la tâche s'exécute correctement. Lorsque la validation est terminée, la tâche passe à l'état **En cours**. Si une erreur se produit, l'état de la tâche passe à **Erreur**.
5. Accédez à la **Tout > Tâche de mise à niveau de l'inventaire** et sélectionnez la tâche avec laquelle vous travaillez pour afficher l'état de la tâche et corriger les erreurs éventuelles.



6. Accédez à la **Tout > File d'attente entrante > Demandes entrantes** et sélectionnez l'ID d'enregistrement avec lequel vous travaillez pour afficher l'état. Le nombre de demandes de file d'attente entrantes indique le nombre d'inventaires de produits qui correspondent à la spécification de la source. Une fois que tous les enregistrements de file d'attente entrante sont traités, la demande crée une ordre de changement pour chacun des enregistrements de file d'attente entrants traités avec succès.

### Afficher l'état de la tâche d'inventaire de mise à niveau

Affichez l'état d'une tâche de mise à niveau de spécification à l'aide du formulaire de liste État de tâche de l'inventaire de mise à niveau.

### Avant de commencer

Rôle requis : product\_admin

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion de catalogue de produits > Mettre à niveau les tâches d'inventaire** et sélectionnez **Tout**.
2. Sélectionnez la tâche d'inventaire avec laquelle vous travaillez.

Entrée	Description
Numéro	Numéro généré par le système identifiant la tâche d'inventaire.
Spécification de la cible	La spécification cible qui va être mise à jour.
Charge utile	La charge utile correspond aux données de spécification qui sont ajoutées à la spécification cible.
État	Affiche l'état de la tâche.

3. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

## Utiliser des ordres de changement pour les changements d'emplacement

Mettez à jour l'emplacement de l'inventaire des produits par le biais d'un ordre de changement.


### Avant de commencer

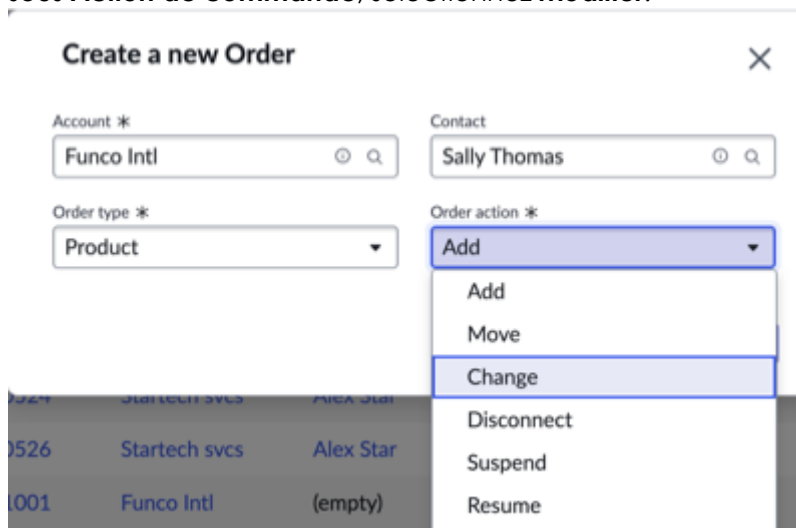
Rôle requis : order-agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette fonctionnalité permet aux agents de déplacer leurs services/produits d'un emplacement à un autre. Les entreprises peuvent initier des ordres de changement soit via l'espace de travail configurable CSM, soit via les API de commande, qui déconnectent les services à un emplacement existant, puis répondent aux demandes d'ordre de déplacement au nouvel emplacement.

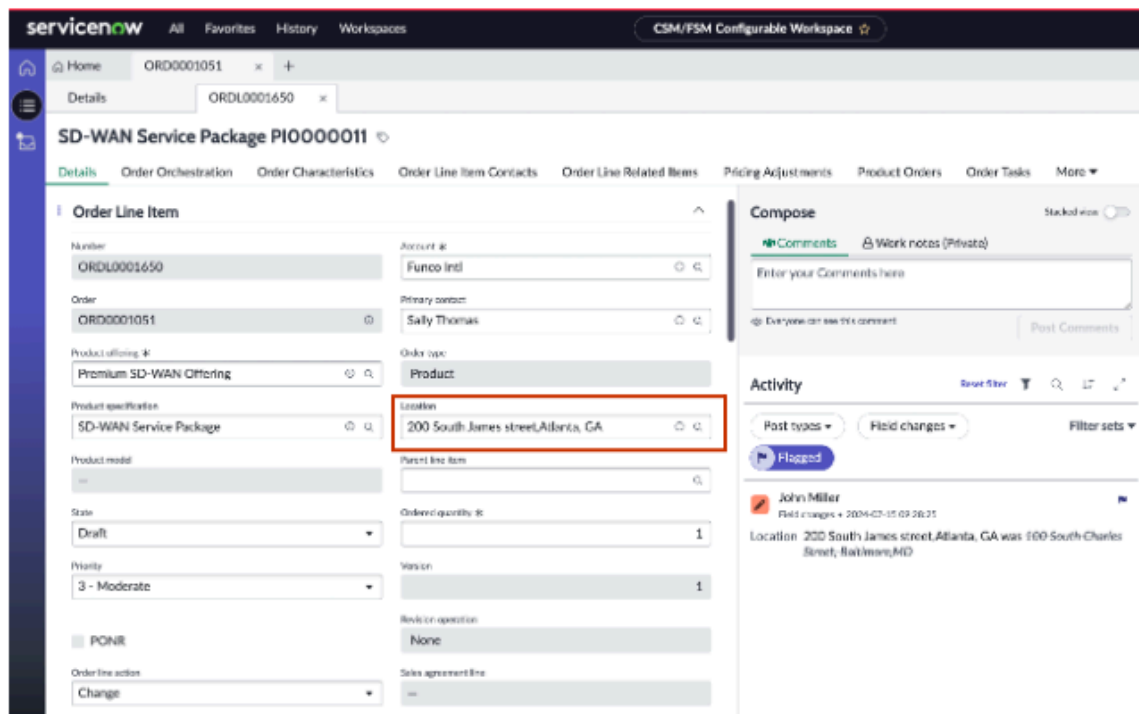
### Procédure

1. Dans l'**espace de travail configurable**, sélectionnez la vue **de liste** .
2. Ouvrez l'élément de ligne de commande qui nécessite un changement d'emplacement et mettez à jour le champ d'emplacement, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Revenir à **Commandes de clients : toutes** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la boîte de dialogue **Créer une nouvelle commande**, sélectionnez un **compte**, puis sous **Action de commande**, sélectionnez **Modifier**.



ID	Account	Contact
526	Startech svcs	Alex Star
001	Funco Intl	(empty)

5. Sélectionnez **Créer**.
6. Dans le **catalogue**, sélectionnez **Gérer** pour ouvrir la ligne de commande pour le changement d'emplacement.
7. Accédez au champ **d'emplacement** dans la ligne de commande et mettez à jour l'emplacement.



8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

9. Examinez les changements et sélectionnez **Examiner et soumettre**.

L'ordre de changement est propagé à travers toutes les lignes de commande et toutes les tâches de commande affectées.

### Ajouter des produits couverts aux éléments de ligne de commande

Améliorez les commandes en ajoutant des produits couverts tels que des contrats ou des autorisations au niveau de la ligne de commande.

#### Avant de commencer

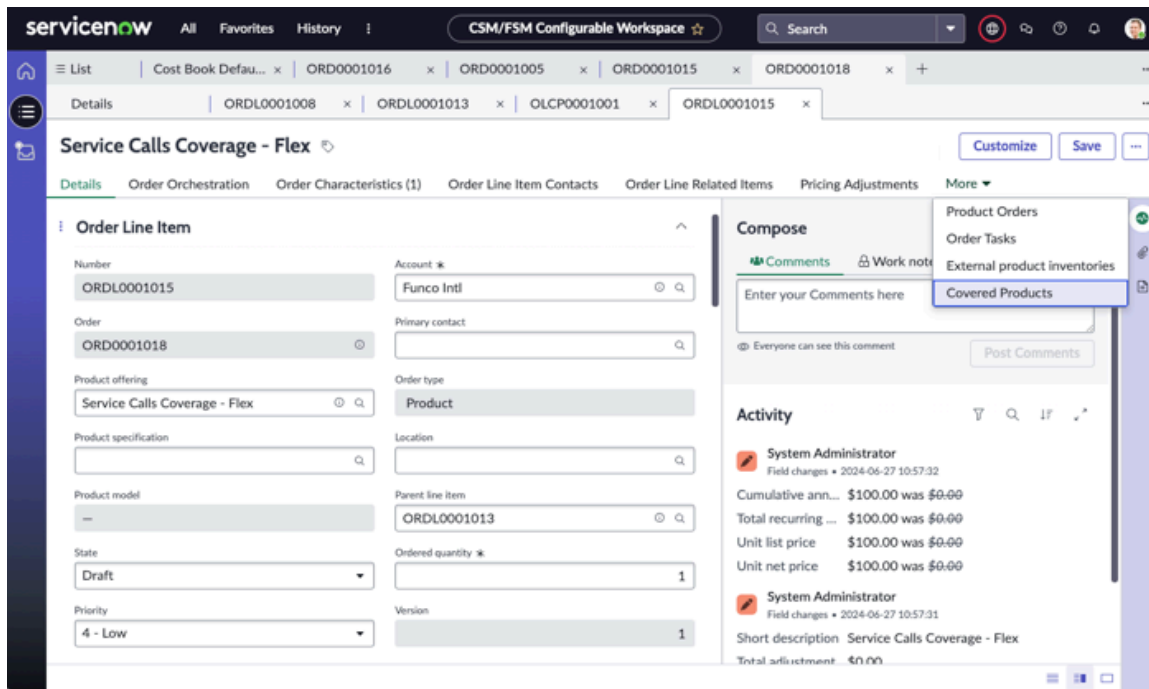
Rôle requis : order\_agent ou order\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents de commande peuvent ajouter des produits couverts à une ligne de commande de type Autorisation ou Contrats au cours du processus de capture de commande.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Commandes de clients** et sélectionnez l'ordre avec lequel vous travaillez.
2. Dans l'onglet **Éléments de ligne de commande**, sélectionnez le type d'autorisation ou de contrat de la ligne de commande.
3. Sélectionner **Autres > Produit couvert**.



4. Dans la fiche Produit couvert, sélectionnez **Nouveau**.
5. Dans le formulaire Créer un nouveau produit couvert, sélectionnez l'élément de ligne de produit couvert que vous souhaitez ajouter.  
Il existe trois types de types de produits couverts que vous pouvez ajouter à un élément de ligne :

Type de produit couvert	Description
Produit vendu couvert	Ajout d'un produit vendu à une ligne de commande de type autorisation/contrat pour établir une relation de couverture entre les deux.
Élément de ligne de commande couvert	Ajoute un élément de ligne de commande couvert à la ligne de commande.
Élément de base d'installation couvert	Ajoutez un élément de base d'installation à la ligne de commande.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sur la page de l'élément de ligne de commande, sélectionnez la date de début et la date de fin du contrat.
8. Passez l'état à **Terminé**.  
Un contrat est créé avec les détails du contrat de la ligne de commande.

## Gérer les changements de commande en cours et les demandes d'annulation

Gérez la façon dont votre organisation reçoit les changements pour les commandes client, les commandes de service ou les éléments de ligne individuels qui sont encore en cours d'orchestration et d'exécution. En utilisant la gestion des ordres de modification en cours, vous pouvez désigner le moment où vous autorisez ces modifications. Vous pouvez également évaluer l'impact des changements demandés pour une commande ou un

élément de ligne de commande et générer automatiquement un plan pour les compenser lorsque vous approuvez la demande de révision ou d'annulation.

## Vue d'ensemble

Un ordre en cours est un ordre qui est en cours d'orchestration et d'exécution, mais qui a du travail en attente. Des modifications et des annulations en cours de vol peuvent survenir dans les commandes d'entreprise importantes. Un changement de commande en cours désigne un changement émis pour un élément de ligne de commande actuellement en cours d'exécution et en attente d'achèvement.

La gestion des commandes de télécommunications d'entreprise est complexe. L'exécution d'une commande multisite peut prendre des semaines ou des mois. Les commandes d'entreprise peuvent impliquer des achats à grande échelle de produits et de services, souvent pour plusieurs sites dans le monde. Les commandes en cours peuvent faire l'objet de révisions qui intègrent des modifications soumises par les clients ou identifiées par le personnel interne au cours du processus d'exécution de la commande.

Pour réviser une commande en cours ou des éléments de ligne de commande qui ont déjà été décomposés en sous-commandes, les employés du fournisseur de service doivent évaluer l'impact des changements demandés. S'il n'y a pas de processus et de cadre pilotés par les données, les utilisateurs essaient de gérer les changements avec des tâches manuelles qui peuvent entraîner des retards dans le processus de livraison des commandes et entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

## Prérequis

Vous pouvez définir les types de changement et les actions de flux suivants qui affectent le traitement des changements de commandes en cours dans votre organisation. Consultez le tableau suivant pour connaître les tâches préalables que vous pouvez effectuer.

Tâche	Description
Définissez éventuellement des types de changement d'ordre en cours supplémentaires spécifiques à l'entreprise.	Consultez .
Configurez le comportement des enregistrements de tâches de commande pour répondre de manière appropriée aux changements de commande en cours et aux demandes d'annulation.	Consultez .

## Types de changements de commande en cours

Les demandes de modification de commande proviennent généralement de vos clients pour les produits et services achetés ou du personnel interne, tel que les agents d'exécution des commandes, lorsqu'ils gèrent leur exécution. Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, vous affectez un type de changement pour suivre les types de changements de commande envoyés par les utilisateurs. Le Now Platform prend en charge les types de changement Caractéristique, Contact, Quantité, Articles connexes et Prix.

**i Remarque :** Un administrateur peut définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi. Pour en savoir plus, consultez .

Demandes initiées par le client

En fonction des types de demandes client, vous devez mettre à jour une commande en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

### Changements de commandes générés par le client

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements apportés aux coordonnées. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout d'informations de contact pour un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit une nouvelle adresse e-mail ou le nom et le numéro de téléphone d'un nouveau contact professionnel.
Intégrez les changements liés aux détails de tarification.	Un client demande une réduction à des frais non récurrents ou à des frais mensuels récurrents sur un élément de ligne de commande.
Ajoutez un produit ou un service à une commande.	Un client souhaite ajouter un nouvel article à une commande existante.
Augmentez ou diminuez la quantité d'éléments de ligne de commande dans une commande de produit ou de service.	Un client souhaite une augmentation ou une diminution de la quantité d'une commande existante.
Ajoutez, modifiez ou annulez un produit ou un service, ou des options de produit ou de service, dans une commande de produit ou de service de domaine connexe.	Un client souhaite mettre à jour la valeur caractéristique d'un produit ou d'un service qu'il a commandé à une date antérieure. Par exemple, le client souhaite modifier la vitesse d'un service Internet de 100 Mbits/s à 500 Mbits/s.
Incorporez les changements qui s'appliquent aux éléments connexes d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez .	Un client souhaite ajouter ou changer un article à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Définition d'une relation horizontale</a> .

### Demandes initiées par l'utilisateur d'exécution

Pour accélérer l'achèvement du processus d'exécution des commandes, les agents et gestionnaires des commandes de commandes ou de commandes de services demandent souvent des modifications des commandes de produits, de services ou de ressources. En fonction des types de demandes internes, vous mettez à jour un ordre en cours pour effectuer les actions répertoriées dans la table suivante.

### Changements de commandes pilotés par l'exécution

Type de changement	Exemple
Intégrez les changements apportés aux coordonnées. Ces changements peuvent inclure la mise à jour, la suppression ou l'ajout d'informations de contact pour un élément de ligne de commande pour un produit ou un service dans un emplacement.	Un client fournit des informations sur un nouveau contact d'entreprise lors d'une livraison en attente d'une commande d'entreprise.

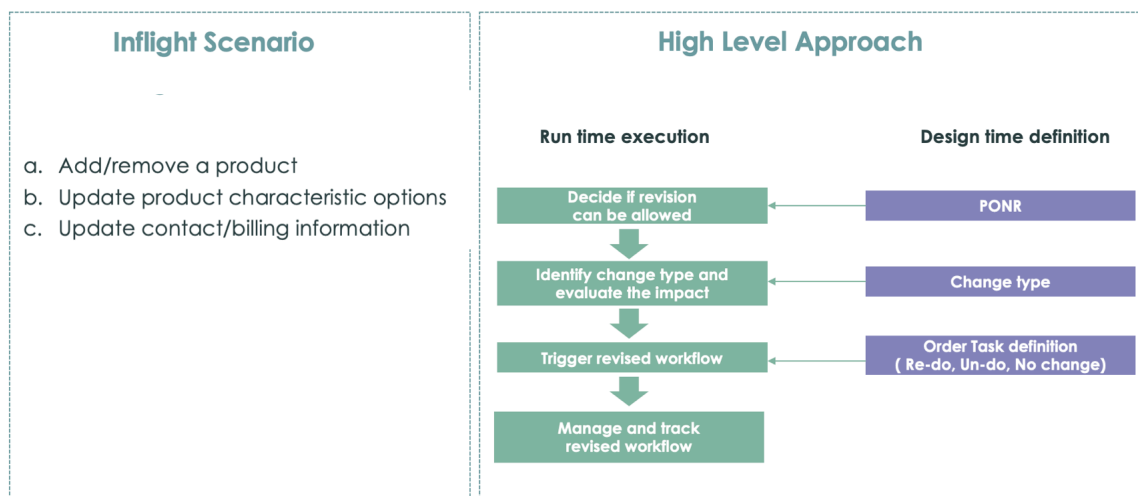
### Changements de commandes pilotés par l'exécution (suite)

Type de changement	Exemple
Ajouter, changer ou annuler un produit, y compris ses options, dans une commande de produit de domaine connexe.	Un client commande un modem qui est incompatible avec le service Internet haute vitesse de 500 Mbit/s qu'il a commandé. Il doit être remplacé par un autre modèle de modem.
Ajoutez, modifiez ou annulez les commandes de domaine de service et l'inventaire des produits.	Un client souhaite modifier la valeur des caractéristiques d'un produit ou d'un service. Par exemple, le client souhaite faire passer le service de sécurité de pare-feu de Standard à Basic.
Ajouter, modifier ou annuler un service, y compris les options de service, dans une commande de service de domaine connexe.	Un client souhaite remplacer la garantie standard de 90 jours par une politique de service étendue.
Ajouter, changer ou annuler une ressource, y compris les options de ressource, dans une commande de ressources de domaine connexe.	Des instructions d'installation révisées sont disponibles pour un produit commandé par le client.
Incorporez les changements qui s'appliquent aux articles connexes et à l'inventaire des produits d'une commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">et</a> .	Un client souhaite ajouter ou changer un article à une commande qui a des relations horizontales. Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Définition d'une relation horizontale</a> .

### Traitement des changements de commandes en cours

Lorsqu'un utilisateur ou un gestionnaire d'exécution de commande tente d'apporter l'une de ces modifications, la fonction d'ordre de changement en cours suit une séquence de traitement structurée, comme illustré dans le diagramme suivant.

#### Approche de haut niveau de changement d'ordre en vol



La séquence de traitement des ordres de changement en cours est la suivante :

1. La fonction d'ordre de changement en cours détermine où se trouve l'ordre dans le cycle de traitement. Vous ne pouvez créer des demandes de révision et d'annulation de commandes en cours que pour les commandes dont l'état est En cours.
2. Le détermine Now Platform ensuite si la révision proposée peut être effectuée en toute sécurité par rapport à l'ordre en cours. Il évalue l'état du point de non-retour (PONR) de la commande et son étape actuelle dans le processus d'exécution.

Le marqueur PONR représente le point non ou go à partir duquel vous ne pouvez pas modifier une commande :

- Vous pouvez apporter un changement en cours uniquement pour les éléments de ligne de commande ayant un état En cours.
- Vous ne pouvez pas apporter de modifications en cours pour une commande qui a déjà été décomposée en commandes de produits, de services ou de ressources de domaine, et dont l'installation a déjà commencé.

**i Remarque :** Vous pouvez trouver l'option **PONR** lorsque vous consultez ou gérez les commandes de clients ou de services dans les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande. Pour en savoir plus, consultez :

- et
- 

3. Une fois qu'un opérateur a effectué les changements demandés, cette fonctionnalité évalue le type de changement, ainsi que son ampleur et son impact sur le processus d'exécution, comme suit :
  - De simples modifications d'information, telles que les données de contact, peuvent ou non avoir un impact sur l'exécution telle que configurée dans le plan d'orchestration.
  - Si le client demande la suppression d'un produit ou d'un service commandé, l'impact des modifications, si elles sont autorisées, sera plus important, en fonction de son avancement dans le processus d'exécution de la commande.
4. Le Now Platform crée ensuite un plan d'indemnisation pour déclencher les tâches afin d'exécuter le périmètre révisé de la commande, comme suit :
  - Le plan de rémunération crée les révisions automatisées qui sont nécessaires au workflow d'exécution pour s'adapter aux changements de commande demandés.
  - Si le client ajoute des produits ou des services à la commande, le plan de compensation génère des tâches de commande supplémentaires pour gérer l'exécution des articles nouvellement commandés.
  - Pour un remplacement de produit, le plan de rémunération génère une tâche d'annulation pour libérer l'ancien produit ou service et une tâche de rétablissement pour l'affectation du nouveau produit ou service. Une fois que l'ancien produit a été commercialisé, il peut être vendu à un autre client.
  - Pour un changement de caractéristique de produit, le plan de rémunération annule certaines tâches afin d'annuler le travail qui n'est pas applicable pour une nouvelle valeur ou option de caractéristique. Le plan de rémunération peut également inclure quelques tâches qui sont requises pour certaines des tâches effectuées. Il se peut également que quelques tâches existantes ne soient pas affectées par les révisions qui ont été soumises dans le cadre de la révision de la commande.

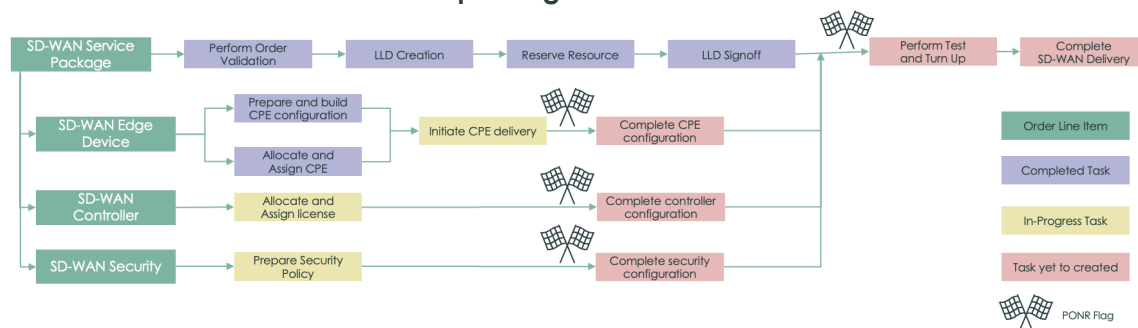
**i Remarque :** Pour en savoir plus, consultez .

- Un gestionnaire peut alors suivre le workflow révisé. En utilisant les fonctions de changement d'ordre en cours, votre organisation peut bénéficier des avantages suivants :
  - Réduction de l'intervention manuelle requise pour gérer un ordre de changement en cours.
  - Réduction du temps de création d'un plan révisé pour un changement, ce qui se traduit par des cycles d'exécution des commandes plus rapides.

### Exemple de changement d'ordre en cours

Le diagramme suivant montre le processus par lequel la PONR se produit pour les changements de commande qui ont été effectués pour un package de services SD-WAN et ses produits associés.

#### Ordre de modification en cours du package de services SD-WAN



Pour l'ensemble de services SD-WAN de haut niveau, le PONR ne se produit qu'avant l'étape de test et d'activation. Un client ou un personnel d'exécution interne ne peut plus modifier l'article commandé passé ce délai.

Pour les produits subordonnés, tels que l'appareil SD-WAN Edge, la commande peut être modifiée avant la fin de la configuration de l'équipement sur site du client (CPE). Si la livraison CPE est lancée, mais ne se termine pas, et qu'un remplacement de produit est demandé, la fonction Ordre de changement en cours peut effectuer les actions suivantes :

- Générez une tâche d'annulation pour l'élément d'origine.
- Générez une tâche de répétition pour l'élément de remplacement.
- Créez, annulez et rétablissez des tâches pour la configuration Préparer et générer CPE et Allouer et affecter des tâches CPE qui sont terminées avant la révision. La fonction d'ordre de changement en cours peut générer ces tâches d'annulation et de rétablissement car la tâche de livraison CPE n'est pas terminée pour l'élément de remplacement.

Une fois la configuration CPE terminée, aucun autre changement n'est autorisé dans la commande de cet appareil. Ce scénario s'applique également aux sélections Contrôleur SD-WAN et Sécurité SD-WAN.

#### Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours

Découvrez comment utilise Now Platform les champs clés dans les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande pour suivre les changements de commande et les demandes d'annulation. Vous pouvez voir comment ces champs fonctionnent et quelles informations ils vous affichent lorsque vous révisez ou demandez l'annulation d'une commande ou d'éléments de ligne de commande.

Traduction automatique

## Vue d'ensemble

L'option **PONR** (Point de non-retour) sur les formulaires Commande client et Élément de ligne de commande indique l'état PONR de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Pendant que l'exécution est en cours de traitement, vous pouvez utiliser l'option PONR pour déterminer si vous pouvez réviser ou demander l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Vous ne pouvez effectuer ces actions que pour les commandes et les éléments de ligne de commande qui sont dans un état En cours et qui n'ont pas encore atteint l'étape PONR.

- Remarque :** Les boutons **Réviser la commande** et **Annuler la commande** ne sont activés que pour la commande ou les éléments de ligne de commande dans cet état.

Découvrez ce qui se passe avec l'option **PONR** :

- Si vous sélectionnez l'option PONR, cela indique que vous ne pouvez pas réviser ou demander l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande pendant que l'exécution est en cours. Si l'un des éléments de ligne d'une commande atteint le PONR, vous ne pouvez pas modifier les autres éléments de ligne de la même commande.
- Si la case n'est pas cochée, vous pouvez toujours modifier ou demander l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande.

- Remarque :** L'option **PONR** est un marqueur affecté par le système que vous ne pouvez pas mettre à jour manuellement.

À l'aide de l'action DÉFINIR PONR dans Concepteur de flux, votre administrateur peut configurer manuellement l'état PONR dans le workflow d'exécution. Par exemple, dans les données de démonstration du workflow de spécification du produit SD-WAN Edge, l'action PONR est disponible après la tâche Lancer la livraison CPE.

## Version

Un client ou une commande de service peut faire l'objet de plusieurs révisions au cours de son cycle d'exécution. Le champ **Version** indique le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de la commande ou de l'élément de ligne de commande au cours du processus d'exécution. Une nouvelle commande sans aucune révision a une version de 1 et s'incrémente automatiquement pour chaque révision en cours.

## Opération de révision

Le champ **Opération de révision** indique le type d'opération de révision, le cas échéant, qui a lieu dans la version actuelle de la commande ou de l'élément de ligne de commande. Les types de révision sont les suivants :

### Aucun

Aucune mise à jour ou annulation n'a lieu pour la commande ou l'élément de ligne de commande. Ce paramètre est défini par défaut pour les nouvelles commandes et s'applique aux commandes sans aucune révision en cours.

### Mettre à jour

Une révision en cours du contact, de la caractéristique, de la quantité ou du prix a été soumise pour la commande ou l'élément de ligne de commande.

### Annuler

Une commande ou un élément de ligne de commande est annulé ou en cours d'annulation.

## Type de changement

Lorsque vous soumettez une révision de commande en cours, le Now Platform affecte automatiquement un type de changement pour le suivi des changements de commande envoyés par les utilisateurs. Les types Caractéristique, Contact ou Prix sont standard dans le Now Platform.

Les types de changement sont automatiquement affectés à la commande ou à l'élément de ligne de commande lorsqu'un agent d'exécution de commande ou de commande de service apporte les types de changements suivants :

### Types de changement affectés

Type de changement apporté	Type de changement affecté
<p>Modifie les caractéristiques de la commande.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez .</p>	Caractéristique
<p>Ajoute, modifie ou supprime les informations de contact de la commande.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez .</p>	Contact
<p>Modifie n'importe quel champ de prix.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez .</p>	Prix
<p>Changements apportés à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management</a>.</p>	Quantité
<p>Modifications apportées à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit ou de service en raison du changement de valeur caractéristique.</p> <p>Pour en savoir plus, consultez <a href="#">Prise en charge de la quantité de commande dans Order Management</a>.</p>	Caractéristiques de mappage de quantité
<p>Changements apportés aux éléments de ligne de commande connexes et au stock de produits connexes pour une commande de produit ou de service.</p> <p>Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections et .</p>	Éléments connexes

**i Remarque :** Votre administrateur peut également définir des types de changement supplémentaires à des fins de suivi. Pour en savoir plus, consultez .

La table connexe Changements des éléments de ligne de commande en cours [sn\_ind\_tmt\_orm\_inflight\_order\_line\_item\_change] contient les colonnes suivantes pour suivre les révisions qui ont été soumises pour les éléments de ligne de commande.

## Colonnes de la table Changements d'élément de ligne de commande en cours

Colonne	Description
Élément de ligne de commande	Identificateur de l'élément de ligne de commande modifié.
Version de ligne de commande	Dernière version de changement pour l'élément de ligne de commande. Il suit le nombre de fois où vous avez révisé ou demandé l'annulation de l'élément de ligne de commande au cours du processus d'exécution.
Type de changement	Type de changement effectué sur l'élément de ligne de commande.  Caractéristique Modification apportée à l'une des caractéristiques d'un élément de ligne de commande existant.  Contact Modifications apportées aux informations de contact sur un élément de ligne de commande existant.  Prix Changements apportés aux informations de tarification d'un élément de ligne de commande existant.  Quantité Modifications apportées à la quantité d'éléments de ligne de commande pour une commande de produit.  Autres types de changements Type de changement supplémentaire défini par votre administrateur. Pour en savoir plus, consultez .
Mis à jour par	Nom de la personne qui a mis à jour l'élément de ligne de commande.
Mis à jour	Date et horodatage du changement d'élément de ligne de commande.

## État lors du lancement et de l'approbation des révisions de l'ordre de vol

Lorsque vous initiez, puis approuvez, les révisions de commande en cours, la commande affectée, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande passent par différents états.

Lors du lancement d'une révision de l'ordre en cours

Pour initier un changement de commande en cours, cliquez sur **Réviser la commande** dans le formulaire de commande du client ou dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes ont lieu :

1. La commande client ou de service passe d'un état En cours à un état Révision en cours.
2. Les éléments de ligne de commande associés passent d'un état En cours à un état Révision en cours.
3. Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associées passent de leur état actuel à un état En suspens.
4. Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une révision de la commande en cours

Pour approuver une révision en cours, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande client. Les actions suivantes ont lieu :

1. Les informations mises à jour sur la commande et l'élément de ligne de commande déclenchent le processus de décomposition comme suit :
  - Le processus de décomposition peut créer des commandes supplémentaires de produits, de services et de ressources de domaine afin d'intégrer les changements caractéristiques qui ont été soumis dans le cadre d'un changement de commande en cours.
  - Il peut également annuler les commandes de domaine existantes qui ne sont pas pertinentes pour le changement demandé. Par exemple, si un client met à niveau le service Internet qu'il a acheté vers une vitesse supérieure, il créera une commande de domaine pour un modem prenant en charge le service à haut débit. Cela annulerait alors l'ordre de domaine existant pour le modem qui ne prenait en charge que les vitesses inférieures.
2. La commande client ou de service passe de l'état Révision en cours à l'état Confirmé. Lorsque la décomposition de l'ordre est terminée, elle revient à l'état En cours de traitement.
3. Les éléments de ligne de commande associés passent de l'état Révision en cours à l'état Confirmé. Lorsque la décomposition des éléments de ligne de commande est terminée, ils reviennent à un état En cours de traitement.
4. Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associées passent de l'état En suspens à l'état Planifié. Les flux secondaires associés changent à nouveau l'état pendant le traitement de l'exécution.

De nouvelles commandes de domaine peuvent également être créées, en fonction des révisions soumises par les clients. Ils restent à l'état Brouillon ou En cours, selon la configuration du flux d'exécution de la commande de domaine parente.

5. Actualise Now Platform les flux d'exécution pour toutes les commandes décomposées. Réévalue Now Platform également toutes les tâches de commande, en fonction de l'ordre des tâches dans le workflow d'exécution correspondant. Les tâches de commande associées passent ensuite à l'un des états répertoriés dans la table suivante :

#### États des tâches de commande affectées

État	Description
Planifié	Une tâche de commande passe à cet état et y reste jusqu'à ce qu'elle soit traitée, conformément au workflow d'exécution.
En cours	Si une tâche de commande était à l'état En cours au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Si la tâche nécessite une réexécution pour

État	Description
	effectuer une action de rétablissement ou d'annulation, elle peut également passer d'un état Fermé à un état En cours de traitement.
Fermé terminé	Si une tâche de commande était à l'état Fermé terminé au moment où vous avez lancé la révision de la commande en cours, elle reste dans cet état. Elle reste dans cet état tant que la tâche n'est pas dans une configuration en cours en raison d'autres changements qui ont été envoyés dans le cadre d'une révision de la commande en cours.

- Une fois la décomposition de la commande terminée et le flux d'exécution redémarré, les agents d'exécution des commandes peuvent poursuivre et travailler sur les tâches de commande associées pour terminer l'exécution.

## État lors du lancement et de l'approbation des demandes d'annulation de commande

Lorsque vous lancez et approuvez une demande d'annulation de commande, la commande concernée, les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande passent par différents états pendant le traitement.

Lors du lancement d'une demande d'annulation de commande

Pour lancer une demande d'annulation, cliquez sur **Annuler la commande** dans le formulaire de commande du client ou sur **Annuler l'élément de ligne de commande** dans le formulaire d'élément de ligne de commande. Les actions suivantes ont lieu :

- La commande passe à l'état Évaluation de l'annulation.
- Les éléments de ligne de commande associés passent à l'état Évaluation d'annulation.
- Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associées passent de leur état actuel à un état En suspens.
- Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Lors de l'approbation d'une demande d'annulation de commande

Pour approuver une demande de révision ou d'annulation en cours, un responsable de l'exécution des commandes ou des commandes de service clique sur **Approuver** dans le formulaire de commande du client. Les actions suivantes ont lieu :

- Le processus de décomposition est déclenché avec la commande mise à jour et les informations de l'élément de ligne de commande.
- La commande passe de l'état Évaluation de l'annulation à l'état Annulation en cours.
- Les éléments de ligne de commande associés passent à l'état Annulation en cours.
- Les commandes de domaines de produits, de services et de ressources associées passent de leur état actuel à un état En suspens.
- Les tâches de commande associées passent à un état En suspens.

Information associée

### Réviser une commande en cours ou demander une annulation

Réviser une commande en cours ou un élément de ligne de commande, ou demandez l'annulation d'une commande client ou d'une commande de service lorsqu'un utilisateur le demande ou que votre personnel interne détermine qu'une révision ou une annulation de commande est nécessaire.

#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La révision ou l'annulation de la commande est un processus en deux étapes. Tout d'abord, un opérateur effectue les mises à jour requises ou demande l'annulation d'une commande ou d'un élément de ligne de commande. Ensuite, lorsque la commande est créée, un gestionnaire d'exécution de commande ou de commande de service approuve la demande de révision ou d'annulation.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez, réviser ou demandez l'annulation de la commande client, de l'élément de ligne de commande client, de la commande de service ou de l'élément de ligne de commande de service.

Type de commande	Description
Sélectionner, ouvrir, réviser ou demander l'annulation d'une commande client ou d'un élément de ligne de commande.	Consultez .
Sélectionner, ouvrir, réviser ou demander l'annulation d'une commande client ou d'un élément de ligne de commande.	Consultez .

#### Examiner et approuver les révisions de commandes ou les demandes d'annulation

Examinez une commande de client ou de service dont la demande de révision ou d'annulation est en attente afin de vous assurer que la commande est correcte et complète. Vous pouvez également approuver la commande et les demandes de révision ou d'annulation d'éléments de ligne de commande.

#### Avant de commencer

Rôle requis : order\_approver, order\_viewer, sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manage, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_agent

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous approuvez une commande révisée, elle peut rester à l'état Modifié pendant le reste du processus d'exécution. Lorsque vous approuvez une demande d'annulation, cela finalise l'annulation et empêche la commande de se poursuivre jusqu'au traitement de l'exécution.

Pour en savoir plus sur la façon dont les états des commandes changent lorsque vous les approuvez, reportez-vous à la section [Principaux champs de demande de changement et d'annulation de commande en cours](#).

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Sélectionnez la commande client ou la commande de service pour laquelle vous souhaitez approuver des révisions ou des demandes d'annulation.

Type de commande	Description
Sélectionner et ouvrir une commande client	Consultez .
Sélectionner et ouvrir une commande de service	Consultez .

3. Dans la commande client ou la commande de service, examinez la demande de révision ou d'annulation, puis cliquez sur **Enregistrer** si vous avez apporté des modifications.
4. Pour approuver officiellement la révision ou l'annulation de la commande, cliquez sur **Approuver**.

## Résultats

Les commandes avec des révisions non approuvées ont un état Révision en cours. Lorsque vous les approuvez, leur état passe à En cours. Les commandes dont la demande d'annulation n'a pas été approuvée ont un état Évaluation de l'annulation. Lorsque vous les approuvez, l'état de leur commande passe à Annulation en cours.

## Gestion des erreurs de commande

Découvrez comment la gestion des erreurs vous permet d'identifier, d'examiner et de résoudre les problèmes de commande afin que les commandes puissent être traitées jusqu'à leur achèvement.

## Vue d'ensemble

Les retombées de commande font référence aux défaillances qui se produisent en raison d'erreurs et d'exceptions qui peuvent se produire pendant l'exécution de la commande. Ces exceptions sont les suivantes :

- Je n'ai pas de données correctes
- Problèmes de connectivité
- Approvisionnement insuffisant en stocks
- D'autres problèmes imprévus

Certains problèmes peuvent provenir de systèmes externes entrants et sortants qui s'intègrent à Gestion des commandes. Une seule tâche de commande peut avoir plusieurs types de problèmes d'abandon.

Le tableau suivant fournit des exemples d'erreurs de conséquences et d'exceptions qui peuvent se produire pendant le traitement de la commande :

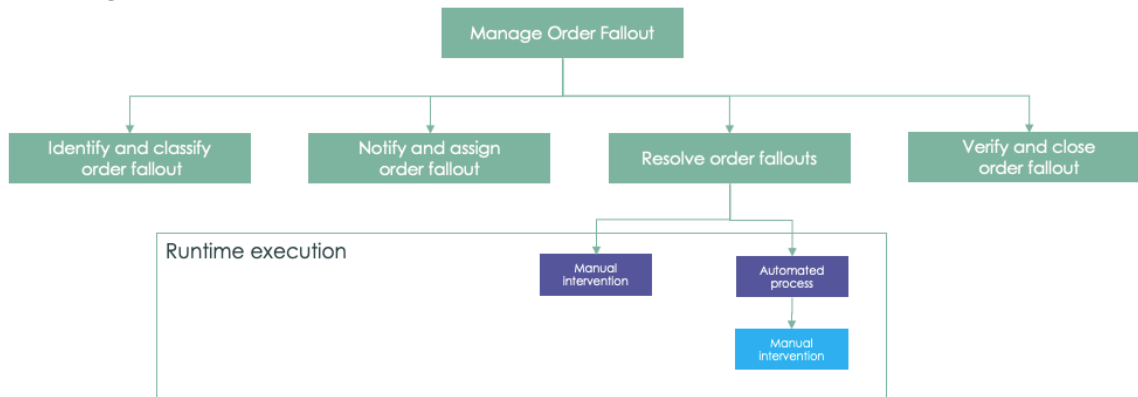
## Erreurs de conséquences et exceptions

Type de défaillance	Description
Défaillances des systèmes d'exécution en aval	Le système d'exécution ne peut pas traiter la demande en raison de données incorrectes ou manquantes.
Échec de l'interaction du système en temps opportun	Délais d'expiration qui se produisent lors des interactions avec le système.
Défaillance de la connexion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de connectivité réseau.</li> <li>• Impossible de localiser ou d'acheminer une demande vers un système cible.</li> </ul>
Inventaire non disponible	Le stock d'inventaire n'est pas disponible dans le système de planification des ressources d'entreprise (ERP) pour traiter certains éléments de la commande.

## Fonctions de gestion des erreurs

Avec Fallout Management, vous pouvez suivre chaque erreur de commande et déclencher automatiquement les actions et interventions susceptibles de résoudre votre erreur de commande en temps opportun. Le diagramme suivant illustre le flux de gestion des erreurs de commande.

### Flux de gestion des erreurs de commande



La gestion des erreurs vous permet d'identifier les commandes dont l'état a échoué. Les tâches d'erreur peuvent être déclenchées et automatiquement acheminées à l'équipe appropriée pour examiner, diagnostiquer et résoudre le problème sous-jacent qui bloque l'exécution des commandes. Avec Fallout Management, vous pouvez identifier, acheminer, affecter, gérer et surveiller l'ensemble du cycle de vie d'une erreur de commande.

## Outils de gestion des erreurs

La fonction Gestion des erreurs comprend les outils suivants :

Suivi des erreurs de commande

Grâce à cet outil, vous pouvez attribuer un numéro unique à chaque erreur de commande afin de suivre la progression de la suppression, du début à la résolution. À l'aide d'un tableau de bord de confirmation d'ordre, un gestionnaire d'erreurs d'ordres désigné peut afficher l'état de tous les

enregistrements d'erreurs ouverts. Pour en savoir plus, consultez [Examiner un enregistrement de conséquence](#).

### Résolution de conséquence

Avec cet outil, vous pouvez utiliser des fonctionnalités telles que l'itinéraire, les Now Platform notifications et Concepteur de flux traiter les exceptions d'exécution de commande de manière automatisée. Pour en savoir plus, consultez [Créer des enregistrements de conséquences automatisés et manuels](#).

Par exemple, votre client commande un routeur, mais les quantités de stock insuffisantes sont disponibles dans votre système ERP pour réserver l'article et exécuter la commande.

- Vous créez un enregistrement de conséquences à des fins de suivi et d'enquête. Cet enregistrement met l'élément de ligne de commande client en suspens.
- Un agent d'exécution des commandes peut effectuer un suivi pour déterminer la cause de la pénurie. Cela peut être dû à l'indisponibilité du système ERP hôte ou à une rupture de stock réelle pour l'article commandé. S'il s'agit d'une rupture de stock, quelqu'un peut prendre des mesures correctives pour contacter le client, commander à nouveau l'article ou trouver un remplacement approprié.

Une fois que vous avez résolu le problème, vous pouvez rétablir l'élément de ligne de commande client à un état normal pour l'achèvement de la commande.

Sans processus de gestion des retombées, votre personnel d'exécution des commandes devrait analyser et résoudre manuellement ces problèmes de retombées. Ces tâches supplémentaires entraîneraient un processus d'exécution plus long et pourraient entraîner une mauvaise expérience des clients et des employés.

### Création d'enregistrements de résultats automatisés et manuels

Avec la gestion des erreurs, un fournisseur peut créer des enregistrements d'erreurs manuels ou automatisés pour des tâches de commande spécifiques afin que vos commandes puissent continuer à être traitées jusqu'à leur achèvement.

### Création d'enregistrements de résultats automatisés

Pour activer la création d'enregistrements de confirmation automatisés, configurez un workflow d'exécution de commande dans le Concepteur de flux.

- Pour ce faire, utilisez l'action **Créer une erreur** lors de la définition des scénarios et des conditions de traitement.
- Vous pouvez définir des workflows pour les enregistrements parents d'où proviennent les tâches de commande. En règle générale, les tâches de commande proviennent des commandes client ou de service et des éléments de ligne de commande.

Pour en savoir plus, consultez [Concepteur de flux](#) .

Vous pouvez rencontrer les scénarios suivants lorsque vous tentez d'exécuter des commandes de clients et de services.

### Scénarios de défaillances de retombées avec les systèmes en aval

Ce scénario de retombées pourrait être une situation où les défaillances devraient être temporaires et résolues au fil du temps. Idéalement, le traitement des commandes ne devrait pas être affecté et le travail devrait reprendre une fois que les ressources du réseau et du système seront de nouveau en ligne. Un scénario typique est le suivant :

- La tâche de commande envoie une demande à un système externe ou d'approvisionnement.
- La réponse du système externe est renvoyée sous la forme Délai d'expiration ou Impossible d'atteindre.

Vous pouvez remettre en file d'attente la tâche à envoyer au système en aval pour traitement, jusqu'à un nombre prédéfini de fois. Si l'erreur persiste après le nombre prédéfini de fois, vous devez changer l'état de la tâche de commande en Échec, puis créer un incident. Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement un enregistrement de conséquence chaque fois que vous envoyez ou récupérez des données de commande vers ou depuis un système externe qui n'est pas disponible.

Scénarios impliquant des problèmes de données

Si les problèmes de données proviennent d'une commande que vous avez capturée à partir d'un système de commande externe, vous devez réviser la commande à cet endroit. Vous soumettez ensuite l'ordonnance révisée à l'application Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology . Si les problèmes de données proviennent de tâches exécutées plus tôt dans le processus, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créez une exception à partir de la tâche de commande.
- Activez la révision de la commande existante.
- Créez une tâche de commande.

Problèmes de disponibilité de l'inventaire

Vous pouvez définir un workflow qui crée automatiquement des enregistrements d'erreurs chaque fois que des problèmes de disponibilité d'inventaire empêchent l'exécution d'éléments de ligne de commande.

Problèmes externes au système

Même lorsque la bonne structure de données est soumise dans un système externe, des erreurs peuvent se produire en raison de la logique métier mise en œuvre dans le système externe.

### Créer un enregistrement manuel des erreurs

Créez manuellement un enregistrement de conséquence pour une tâche de commande dont la condition ou le problème l'empêche d'être exécutée.


### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des enregistrements manuels selon les besoins afin d'attirer l'attention sur un problème ou une condition qui empêche l'exécution de la commande. En créant manuellement un enregistrement, vous pouvez également l'affecter à une personne pour qu'elle le résolve.

### Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail > Workspace configurable CSM/FSM**.
2. Dans l'icône Listes de l'espace de travail configurable (icône , cliquez sur **Commandes client**

- a. Cliquez sur **Commandes de clients** ou **Commandes de service**.
  - b. Cliquez sur **Tout** pour toutes les commandes des clients ou cliquez sur **Ouvrir** pour les commandes des clients ouvertes et non exécutées uniquement.
  3. Sélectionnez et ouvrez une commande de service ou de client existante.
  4. Pour afficher les détails de l'élément de ligne, cliquez sur **Éléments de ligne de commande (n)** où (n) représente le nombre total d'éléments de ligne de la commande.
  5. Dans le formulaire Éléments de ligne de commande, sélectionnez l'élément de ligne de commande que vous souhaitez examiner.
  6. Cliquez sur **Tâches de commande (n)** où (n) est le nombre de tâches de commande associées à l'élément de ligne de commande sélectionné.
  7. Dans le formulaire Tâches de commande, sélectionnez les tâches de commande que vous souhaitez examiner.
  8. Lorsque vous avez terminé de mettre à jour la tâche de commande ou que vous rencontrez des problèmes empêchant sa fermeture, cliquez sur l'icône Options ( **...** ) en regard du bouton **Enregistrer** , puis cliquez sur **Créer une erreur**).
  9. Renseignez les champs du formulaire.
- Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Créer des champs du formulaire d'erreurs dans [Descriptions de champs pour Gestion des erreurs](#).
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

### Résultats

Lorsque vous créez un enregistrement de conséquence manuel ou qu'un enregistrement automatisé est généré, les éléments suivants se produisent dans la tâche de commande connexe :

- Son champ **État** devient En suspens, avec un commentaire sur l'utilisateur connecté à l'origine de la modification.
- Dans la section Activité, une note de commande de travaux indique que l'état de la tâche de commande est passé de son état précédent, généralement En cours, à En suspens. Une note de commande de travaux avec le message Un enregistrement de conséquence FOnnnn a été créé s'affiche également.

Information associée

[Modèle de données de gestion des erreurs](#)

[Concepteur de flux](#)

[Flux](#)

[Créer un flux](#)

### Examiner un enregistrement de conséquence

Passez en revue un enregistrement de conséquence pour vous assurer que les informations détaillées sont correctes et complètes.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager, sn\_fallout\_mgmt.fallout\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous sélectionnez les enregistrements d'erreurs à examiner dans .Espace de travail configurable de CSM Vous pouvez également examiner et suivre tous les enregistrements

d'erreurs pour un ordre spécifique à l'aide de l'icône **Erreurs (n)** où n est le nombre d'erreurs. Cette icône s'affiche lorsque vous affichez l'enregistrement d'erreur connexe.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des erreurs > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.

**i Remarque :** Si vous n'utilisez pas actuellement d'espaces de travail configurables, naviguez à l'aide du chemin d'accès suivant :

**Expérience d'espace de travail > Espaces de travail > Page d'accueil d'Espace de travail d'agent.**

Pour en savoir plus sur la migration vers des espaces de travail configurables, voir [Migrer vers un espace de travail configurable](#).

Si un rôle de gestionnaire d'erreurs ou d'agent d'erreurs vous est affecté, l'espace de travail Gestion des erreurs s'affiche. Si l'espace de travail Gestion des erreurs n'apparaît pas, effectuez les actions suivantes :



a. Dans l'icône **Listes de l'espace de travail configurable** (icône  cliquez sur **Conséquences**.

b. Effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour afficher tous les enregistrements de conséquences, cliquez sur **Tous**.
- Pour afficher uniquement les enregistrements d'erreurs qui vous sont affectés, cliquez sur **Mes erreurs**.

**i Remarque :** Pour en savoir plus sur la création ou la mise à jour des détails des erreurs, reportez-vous à la section [Mettre à jour un enregistrement de conséquence](#).

c. Sélectionnez l'enregistrement de conséquence que vous souhaitez examiner :

- Pour actualiser le formulaire, cliquez sur l'icône d'actualisation (.
- Pour filtrer les commandes de service existantes, cliquez sur l'icône de filtre (.

2. Dans l'espace de travail Gestion des erreurs, sélectionnez l'enregistrement de conséquence à examiner en sélectionnant la vignette appropriée.

Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à la section Champs de l'espace de travail d'erreurs dans .

## Mettre à jour un enregistrement de conséquence

Passez en revue les informations détaillées d'un enregistrement de confirmation sélectionné pour vérifier qu'elles sont correctes et complètes. Vous pouvez modifier le type, l'état ou la priorité des conséquences. Vous pouvez même l'attribuer à une personne spécifique pour qu'elle fasse un suivi.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_fallout\_mgmt.fallout\_manager, sn\_fallout\_mgmt.fallout\_agent

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle d'agent d'abandon, vous pouvez modifier l'état des enregistrements d'abandon, y créer des notes de travail ou les affecter à d'autres utilisateurs.

## Procédure

1. Sur le formulaire, examinez l'enregistrement de conséquence que vous avez sélectionné. Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez la section Champs du formulaire d'erreurs dans .
2. Dans le volet Détails, examinez les détails de l'enregistrement d'erreur :
  - Pour afficher le volet Détails en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire en plein écran (icône ☰)
  - Pour afficher les volets Détails, Composer, Activité et Pièces jointes, cliquez sur l'icône Afficher le formulaire et l'activité (icône ☰☑ (par défaut)).
  - Pour afficher le volet Activité en plein écran, cliquez sur l'icône Afficher l'activité en plein écran (icône ☑)
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

## Examen des comptes clients ou partenaires

Découvrez comment vos agents, gestionnaires et prestataires de saisie et de traitement des commandes peuvent utiliser la vue à 360° dans l'application Gestion des commandes pour avoir une meilleure perspective de l'activité associée au compte d'un client ou d'un partenaire.

### Vue d'ensemble

En tant qu'agent de commande, gestionnaire ou prestataire, vous pouvez utiliser les informations du compte de votre client ou partenaire pour mieux comprendre le contact, la commande, le service client, l'inventaire des produits et l'activité des éléments de base installée pour un compte. Grâce à ces informations, vous pouvez suivre les types d'informations suivants :

- Nombre de contrats de service créés ou renouvelés pour le compte.
- Nombre de commandes de clients et de services envoyées par le client et quels sont leurs états d'exécution actuels.
- Nombre de demandes actives ou de tickets du service clientèle du compte et quels sont leurs états actuels.
- Les produits et équipements que le client a commandés ou qu'il a installés sur ses sites. En utilisant ces informations, vos agents de commande peuvent avoir un aperçu des produits ou services supplémentaires qu'ils peuvent vendre au client.

**Remarque :** Pour savoir comment créer de nouveaux comptes clients, reportez-vous à [la section Configurer des comptes et des contacts](#) dans Gestion du service client (CSM).


### Examiner un compte à l'aide de la vue à 360°

Examinez le compte d'un client ou d'un partenaire à l'aide de la vue à 360° de l'application Gestion des commandes . Vous pouvez suivre les contrats de service de vos clients ou partenaires. Vous pouvez également consulter les commandes de clients et de service, les tickets, les produits et l'équipement pour voir comment vous pouvez améliorer votre service client.

### Avant de commencer

Rôle requis : order\_approver, order\_viewer, sn\_ind\_tmt\_orm.order-fulfillment\_agent, sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_agent ou sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des commandes des clients > Espace de travail > Page d'accueil de l'espace de travail configurable**.
2. Dans l'onglet **Listes de l'espace de travail configurable** () , sélectionnez **Client**, puis **Comptes**.
3. Dans la liste Comptes, sélectionnez un compte client.

**i Remarque :** Vous pouvez également accéder à un compte client existant en sélectionnant un lien de compte client dans la colonne Compte des listes Commandes, Commandes de clients ou Commandes de service des listes de l'espace de travail configurable.

4. Dans le formulaire Informations sur le compte, dans la section Récapitulatif client, passez en revue les détails généraux du client pour le compte sélectionné.

### Formulaire Informations sur le compte : section Résumé du client

Champ	Description
Compte	<p>Nom du client ou du partenaire et nom du contact principal pour le compte.</p> <p>Pour afficher les détails du contact principal, y compris le compte, le titre, l'adresse e-mail, les numéros de téléphone et le fuseau horaire, sélectionnez le nom du contact.</p>
Contacts	<p>Nom de chaque contact pour le compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour accéder au formulaire Contacts clients afin d'afficher tous les contacts du compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> <li>◦ Pour afficher les détails d'un contact lorsque vous êtes dans le formulaire Contacts client, sélectionnez son nom.</li> </ul>
Contrats	<p>Nom des contrats, le cas échéant, associés à ce compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher les détails d'un contrat, sélectionnez le numéro de contrat.</li> <li>◦ Pour afficher tous les contrats pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> </ul>

5. Dans la section Vue d'ensemble, dans le champ **Commandes client** , examinez les commandes de clients et de services pour le compte sélectionné.

### Formulaire Informations sur le compte : section Commandes des clients

Champ	Description
Commandes de clients (n)	(n) représente le nombre total de commandes de clients et de services pour ce compte.

Champ	Description
Numéro	<p>Numéro d'identification affecté par le système pour la commande.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour accéder au formulaire de commande client et afficher les détails d'une commande client, sélectionnez le numéro de commande. Pour en savoir plus, consultez .</li> <li>◦ Pour accéder au formulaire de commande de service et afficher les détails d'une commande de service, sélectionnez le numéro de commande. Pour en savoir plus, consultez .</li> <li>◦ Pour accéder au formulaire Commandes de clients afin d'afficher toutes les commandes du compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>. Pour afficher les informations détaillées d'une commande lorsque vous êtes dans le formulaire Commandes client, sélectionnez le numéro de commande.</li> </ul>
Type d'ordre	<p>Type de commande :</p> <p>Produit</p> <p>Commandez un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez .</p> <p>Service</p> <p>Commandez un produit que vous vendez. Pour en savoir plus, consultez .</p>
Contact	Nom du contact client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	<p>État de la commande de produit ou de service. Pour en savoir plus, consultez ces deux rubriques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦</li> <li>◦ .</li> </ul>

6. Dans la section Tickets, examinez les tickets du service clientèle, le cas échéant, pour le compte sélectionné.

#### Formulaire Informations sur le compte : section Tickets

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour le ticket du service clientèle :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher les détails d'un ticket du service clientèle, sélectionnez le numéro de ticket.</li> <li>◦ Pour afficher tous les tickets du service clientèle pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> </ul>
Description brève	Brève description du ticket du service clientèle.
Contact	Nom du contact client associé au ticket du service clientèle. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.
État	État du ticket du service clientèle. Pour en savoir plus, reportez-vous à <a href="#">la section États des tickets</a> .

7. Dans la section Inventaire des produits, examinez les articles d'inventaire des produits pour le compte sélectionné.

**Formulaire d'informations sur le compte : section Inventaire des produits**

Champ	Description
Inventaire des produits (n)	(n) représente le nombre total d'articles d'inventaire de produits qui ont été commandés pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour l'élément d'inventaire des produits : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher les détails d'un élément d'inventaire de produits, sélectionnez le numéro d'inventaire du produit.</li> <li>◦ Pour afficher tous les articles d'inventaire de produits pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> </ul>
Spécification	Spécification du produit associée à l'élément d'inventaire des produits. Pour afficher les détails d'une spécification, sélectionnez le numéro de spécification.
Emplacement	Emplacement actuel de l'élément d'inventaire des produits. <i>(empty)</i> Indique que l'élément d'inventaire de produits n'a pas encore été installé sur le site du client.
État	État de l'élément d'inventaire des produits. <i>Installation Pending</i> Indique que l'installation de l'élément d'inventaire des produits est en attente sur le site du client.

8. Dans la section Éléments de base installée, dans la section Inventaire des produits, examinez les éléments de base installée pour le compte sélectionné.

## Formulaire Informations sur le compte : section Éléments de base installée

Champ	Description
Éléments de base installée (n)	(n) représente le nombre total d'éléments de base qui ont été installés pour ce compte.
Numéro	Numéro d'identification affecté par le système pour l'élément de base installée : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Pour afficher les détails d'un élément de base installée, sélectionnez le numéro d'élément de base installée.</li> <li>◦ Pour afficher tous les numéros d'éléments de base installée pour le compte, sélectionnez <b>Afficher tout</b>.</li> </ul>
ID d'élément de configuration	Numéro d'identification affecté par le système pour la configuration associée à l'élément de base installée. Pour afficher les détails d'un élément de configuration, sélectionnez le numéro de l'élément de configuration.
Contact	Nom du contact client associé à la commande. Pour afficher les détails du contact, sélectionnez son nom.


### Afficher une chronologie de commande

Affichez les chronologies des diagrammes de Gantt qui affichent l'état d'une commande de domaine et des tâches de commande, montrent les dépendances entre les tâches de commande et identifient les tâches en péril.

#### Avant de commencer

Rôle requis : order\_approver, order\_viewer, sn\_ind\_tmt\_orm.order-fulfillment\_agent, sn\_ind\_tmt\_orm.order\_fulfillment\_manager, sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_agent ou sn\_ind\_tmt\_orm.service\_order\_manager

#### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Commandes de clients > Tout**.
3. Sélectionnez l'ordre que vous souhaitez afficher.
4. Dans la section **Répartitions de la commande** de la commande, sélectionnez **Afficher la chronologie** de la commande.  
L'onglet **Chronologie** s'ouvre et affiche les tâches de commande pour les éléments de ligne de commande et les colonnes correspondant à l'état de la tâche de commande et à l'état de la menace, si la gestion des menaces est activée. Les tâches en péril sont signalées par l'icône de menace. Pour chaque tâche, une chronologie affiche les dates de début et de fin de la tâche, ainsi que les dépendances éventuelles.
5. Pour modifier les informations ou les éléments affichés dans la vue de chronologie, utilisez ces options.

Option	Description
Ajouter ou changer des colonnes	<p>a. Sélectionnez l'icône Engrenage.</p> <p>b. Dans l'onglet <b>Colonnes</b> du volet Personnaliser, sélectionnez les éléments à afficher ou désélectionnez ceux qui ne sont plus affichés.</p> <p>c. Sélectionnez <b>Appliquer</b>.</p>
Modifier les éléments de chronologie affichés	<p>a. Sélectionnez l'icône Engrenage.</p> <p>b. Dans l'onglet Chronologie du volet <b>Personnaliser</b>, sélectionnez les éléments à afficher ou supprimer, tels que les étiquettes de barres ou les lignes de dépendance.</p> <p>c. Sélectionnez <b>Appliquer</b>.</p>
Ajuster l'échelle de temps utilisée	<p>Dans la liste déroulante Échelle de temps, sélectionnez la vue temporelle, telle que le jour, la semaine, le mois ou l'année.</p> <p>L'échelle de temps pour les diagrammes de Gantt change immédiatement.</p>

## Surveillance Jeopardy Management

Les gestionnaires de commandes et les agents peuvent surveiller les tâches d'exécution en cas de risque. Lorsqu'une tâche est compromise, les gestionnaires peuvent prendre des mesures pour s'assurer que le workflow d'exécution n'est pas retardé.

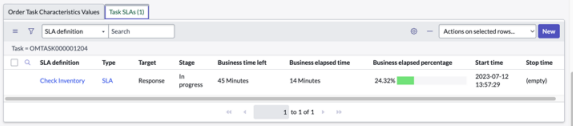
Lorsqu'il Jeopardy Management est ajouté aux flux de tâches d'exécution, Jeopardy Management il suit le temps nécessaire pour terminer les tâches et crée une évaluation prédictive du niveau de risque pour le plan d'exécution. Si une tâche prend plus de temps que la durée définie, les alertes de menace sont partagées.

Le tableau suivant décrit l'endroit où vous pouvez consulter l'état de la menace.

### Alertes d'état de menace

Statut de menace	Description
Dans les formulaires d'ordre activés pour la mise en péril, recherchez la colonne <b>Niveau de menace</b>	Recherchez le statut de menace dans la colonne <b>Niveau de menace</b> du formulaire de statut de la commande. Les niveaux de menace comprennent les niveaux Faible, Moyen, Élevé et Critique.
Vue Orchestration de commande	Accédez à la <b>Commande de clients &gt; Ordre &gt; Élément de ligne de commande &gt; Orchestration</b> . Chaque tuile Orchestration affiche la tâche et la progression des accords sur les niveaux de service (SLA).
Barre de progression de la définition de SLA	Accédez à la <b>Commande de clients &gt; Ordre &gt; Élément de ligne de commande &gt; Tâche &gt; SLA</b> et affichez la barre d'état. La barre d'état affiche la progression du SLA, par exemple :

## Alertes d'état de menace (suite)

Statut de menace	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vert : SLA progressant dans sa chronologie.</li> <li>• Rouge : la tâche approche de la fin du pourcentage critique du temps alloué.</li> </ul> 

## Extension Gestion des commandes avec les applications et intégrations ServiceNow

Vous pouvez utiliser diverses ServiceNow applications et intégrations du magasin pour étendre davantage les capacités de Gestion des commandes.

### Applications et intégrations pour l'extension Gestion des commandes

Application ou intégration	Description
Gestion des commandes Pont de services pour les fournisseurs	Permettre aux fournisseurs de services et à leurs clients de Gestion des commandes passer et d'exécuter des commandes complexes, y compris certains types de commandes MACD, sur Pont de services.
Intégration d'Order Management à Field Service Management	Créez automatiquement des demandes de commande de travaux de service sur site avec Gestion des commandes, et suivez-les dans Gestion des services sur site.
Intégration d'Order Management à Gestion des portefeuilles de services	Assurer la supervision de projet de commandes et de tâches de commande complexes et de longue durée dans Gestion des commandes, et les gérer dans Gestion des portefeuilles de services.

Traduction automatique

## Order Management pour les fournisseurs avec Service Bridge

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs permet aux fournisseurs de services de Gestion des commandes créer des offres de produits et des spécifications de service que Pont de services les consommateurs peuvent commander à partir des catalogues de services de leurs ServiceNow instances. Les agents de commande et les prestataires peuvent ensuite compléter les commandes et les demandes sur l'instance du fournisseur.

### Vue d'ensemble

L'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs prend en charge le processus de commande client et d'exécution sur Pont de services. Les offres de produits et les spécifications de service publiées génèrent des créateurs d'enregistrements distants (RRP). Ces créateurs d'enregistrements distants créent les éléments de catalogue

distants que vos consommateurs peuvent commander à partir du Service Portal sur leur instance.

Le workflow de génération de ces créateurs d'enregistrements distants implique les étapes de base suivantes :

- L'administrateur ou le gestionnaire du catalogue de produits crée les offres de produits et les spécifications de service sur une instance de fournisseur, en spécifiant le canal de distribution comme pont de services et en indiquant que les offres de produits sont des éléments vendables. Lorsque les offres et les spécifications de service sont publiées, des créateurs d'enregistrements distants (RRP) sont générés automatiquement pour créer les éléments de catalogue distants.
- L'administrateur Pont de services associe les critères de consommateur aux créateurs d'enregistrement distants.
- L'administrateur Pont de services examine et active les créateurs d'enregistrement distants sur l'instance du fournisseur. Ces créateurs d'enregistrements distants publient les éléments de catalogue distants dans le catalogue de services sur une instance de consommateur.
- Les consommateurs demandent des services à l'aide des éléments de catalogue distants sur le portail de services de leur instance de consommateur. Les demandes créent automatiquement une tâche de fournisseur pour répondre aux demandes sur l'instance du fournisseur.
- Sur l'instance du fournisseur, la commande et les lignes de commande sont créées pour l'approbation des gestionnaires de commande et l'exécution par les agents.
- Sur l'instance de consommateur, les consommateurs reçoivent des mises à jour sur l'état de la commande et des commentaires sur les notes de travail des agents de commande.

## Fonctionnalités

- Prenez en charge des offres de produits simples et groupées avec des spécifications composites.
- Prise en charge des spécifications de service.
- Prendre en charge les commandes de quantité pour les éléments de ligne de commande et la sélection de produits et services facultatifs.
- Synchronisez les enregistrements d'inventaire des produits et des services, qui peuvent être consultés par les consommateurs dans leur instance.
- Permettre aux consommateurs d'effectuer les opérations suivantes :
  - Suspendre, reprendre et déconnecter des ordres
  - Annuler une commande à partir de l'instance de consommateur si la commande n'a pas atteint le point de non retour (PONR).

## Avantages

- Automatise la génération de créateurs d'enregistrements distants qui publient les offres et les spécifications de service dans un catalogue distant.
- Permet une exécution plus rapide des commandes sur l'instance du fournisseur et améliore la précision des commandes.
- Facilite la communication en mettant à jour les commentaires entre le fournisseur et l'instance client, ainsi qu'en partageant des mises à jour fréquentes de l'état des commandes.

## Mappage de l'état de la commande

Pendant le traitement de la commande, notez que les états d'état de la commande correspondent à certains états de tâche du fournisseur.

### États des tâches de la commande et du fournisseur

État de l'ordre	État de la tâche du fournisseur
Brouillon	Reçu
Soumis	Reçu
Enrichissement en cours	Reçu
Enrichissement en suspens	Reçu
Nouveau	Reçu
Authentifié	Travail en cours
Planifié	Travail en cours
Rejeté	En attente d'infos
En cours	Travail en cours
Révision en cours	Reçu
En attente d'informations	En attente d'infos
En suspens	En attente d'infos
Évaluation de l'annulation	Annulé
Annulation en cours	Travail en cours
Annulé	Annulé
Terminé	Fermé

### Étape suivante

En tant qu'administrateur Service Bridge, passez en revue les tâches de configuration dans [Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs](#).

### Configurer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Configurez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs, qui permet aux fournisseurs de créer et d'exécuter Gestion des commandes des commandes de produits sur Pont de services. Les fournisseurs publient les offres de produits et les spécifications de service en tant qu'éléments de catalogue à distance afin que les Catalogue de services consommateurs puissent commander à partir de leur propre instance.

### Vue d'ensemble de la configuration

Suivez ces tâches pour configurer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs, qui Gestion des commandes permet de créer des offres de produits et des spécifications de service et de les publier dans votre ServiceNow instance de fournisseur en tant que créateurs d'enregistrements distants. Les administrateurs Service Bridge peuvent ensuite activer ces créateurs d'enregistrements distants pour rendre les produits et services disponibles à partir des instances de Catalogue de services consommateur.

## Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Étape de configuration	Description	Rôle
<a href="#">Installer Pont de services pour les fournisseurs</a>	Installez l'application Pont de services pour fournisseurs à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur la configuration de cette application, reportez-vous à la section <a href="#">Installation et configuration Pont de services pour les fournisseurs</a> .	Administrateur
<a href="#">Installer Pont de services pour les consommateurs</a>	Installez l'application Pont de services pour consommateurs à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur la configuration de cette application, consultez <a href="#">Installation et configuration de Pont de services pour les consommateurs</a> .	Administrateur
<a href="#">Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs</a>	Installez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs à partir du ServiceNow Store.	Administrateur
<a href="#">Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant</a>	Dans l'instance du fournisseur, créez les offres de produits à ajouter en tant qu'éléments de catalogue distant au catalogue de services pour vos consommateurs.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
<a href="#">Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant</a>	Dans l'instance du fournisseur, créez la spécification de service pour un service à ajouter en tant qu'élément de catalogue distant au catalogue de services pour vos clients.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits
<a href="#">Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant</a>	Dans l'instance du fournisseur, examinez le créateur d'enregistrement distant et associez les critères clients qui autorisent l'élément de catalogue pour les consommateurs de Pont de services éligibles.	Administrateur du fournisseur de Pont de services

## Configuration de l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (suite)

Étape de configuration	Description	Rôle
<a href="#">Activer le créateur d'enregistrement distant</a>	Dans l'instance de consommateur, activez les autorisations pour les créateurs d'enregistrement distants.	Administrateur de consommateur de Pont de services
<a href="#">Mettre hors service un élément de catalogue distant</a>	Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant et supprime l'élément du catalogue de services sur l'instance du consommateur.	Administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits

### Installer Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs

Vous pouvez installer l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs (sn\_sb\_pro) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

### 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](#) .
- Passez en revue la liste des applications Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

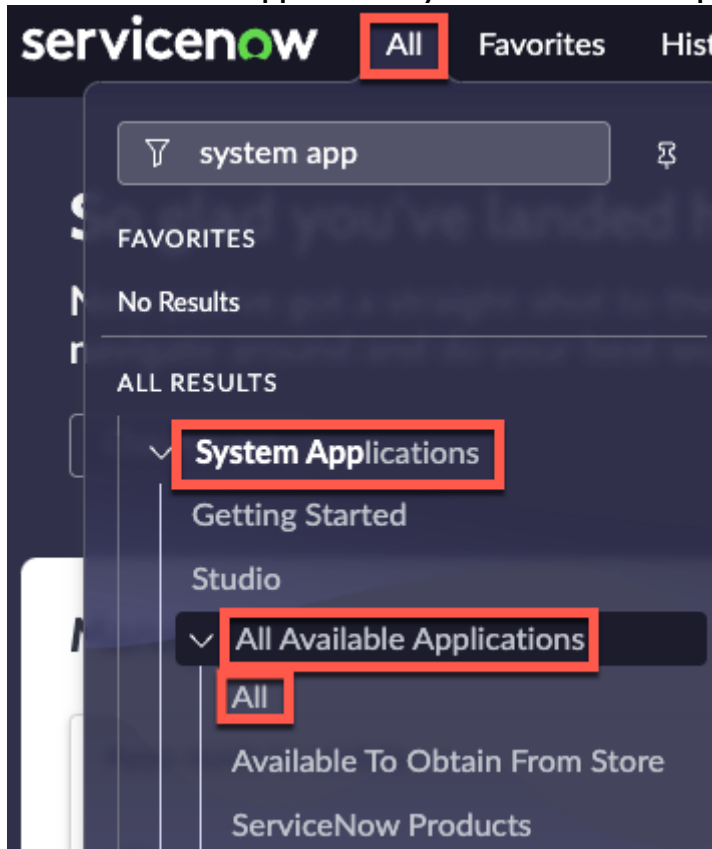
Les éléments suivants sont installés avec Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez [Rechercher les composants installés avec une application](#) . .

## Procédure

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



2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs ((sn\_sb\_pro)).

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 du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. Facultatif : Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

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

6. Sélectionnez **Installer**.

### Créer une offre de produits pour un élément de catalogue distant

Créez une offre de produit dans une instance de fournisseur Pont de services. Lorsque vous publiez l'offre de produit, un créateur d'enregistrement distant est créé pour l'élément de catalogue distant.


#### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création de l'offre de produits, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Service Bridge.

#### Procédure

1. Dans l'instance du Espace de travail configurable de CSM fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Offres > Offres de produits**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.  
Renseignez les champs de l'onglet Détails.

#### Formulaire Créer une nouvelle offre de produits

Champ	Description
Numéro	Numéro attribué par le système pour l'offre de produit.
Nom	Nom alternatif de l'offre de produit pour aider à la différencier des noms de produits similaires.
Nom d'affichage	Nom de l'offre de produit ajoutée.
Type d'offre	Entité de l'offre. Sélectionnez l'un des types suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Produit : entité de produit qu'un agent peut ajouter à une commande à l'aide de .Espace de travail configurable de CSM</li> <li>◦ Autorisation : une entité telle qu'une garantie ou un abonnement qui peut être ajoutée à une commande par un agent.</li> </ul>
Sous-type d'offre	Type d'autorisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Garantie</li> <li>◦ Garantie étendue</li> <li>◦ Licence</li> <li>◦ Abonnement</li> </ul>
Vendable	Option indiquant que l'offre de produit peut être vendue en tant qu'élément autonome. Si elle n'est pas sélectionnée, l'offre de produit peut être vendue dans le cadre d'un lot, mais pas en tant qu'élément autonome.

Champ	Description
	<p><b>i Remarque :</b> Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , sélectionnez cette option pour une offre de produit. Seules les offres de produits vendables créent des éléments de catalogue distants. Les offres avec des configurations groupées ne sont pas prises en charge.</p>
Description	Brève description de l'offre de produits. La description aide l'agent de commande à comprendre le produit lorsqu'il passe une commande.
Date de début	Date et heure auxquelles l'offre de produit est disponible pour Gestion des ventes et commandes les applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de début, puis sélectionnez <b>OK</b> .
Date de fin	Date et heure auxquelles l'offre de produit est supprimée des Gestion des ventes et commandes applications. Sélectionnez l'icône Calendrier (📅) pour choisir la date et l'heure de fin, puis sélectionnez <b>OK</b> .
État	État de l'offre de produit. Les États incluent En brouillon, Publié, Retiré et Archivé. Vous pouvez mettre à jour les offres de produits à l'état Brouillon.
Canal de distribution	Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux. <p><b>i Remarque :</b> Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs , entrez Pont de services en tant que canal.</p>
Propriétaire	Personne responsable de l'offre de produits.
Code	Numéro alphanumérique généré par le système basé sur le nom du produit. Bien qu'il ait été généré par le système, vous pouvez modifier le code pour représenter une référence SKU ou tout autre code produit spécifique au secteur.
Spécification de produit	Spécification de produit à associer à l'offre de produits. Il fournit une vue fonctionnelle d'une offre de produit qui pilote l'exécution des commandes. <p><b>i Remarque :</b> Seules les spécifications publiées s'affichent.</p>
Modèle de produit	Nom du modèle de produit.
Copier les caractéristiques de spécification enfant	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, copie toutes les caractéristiques de spécification enfant dans une hiérarchie de spécifications. Par exemple, si l'offre de produits comporte une spécification de produit

Champ	Description
	associée, la sélection de cette option indique que les caractéristiques sont héritées des spécifications enfants en plus de la spécification parente.
Méthode de tarification	<p>Méthode de tarification du produit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Unique : frais uniques pour le produit.</li> <li>◦ Récurrent : frais qui se produisent à intervalles réguliers. Vous pouvez définir la périodicité d'un tarif récurrent.</li> </ul> <p><b>i Remarque :</b> Les informations de tarification ne sont pas visibles sur l'instance du consommateur. Si une liste de prix par défaut ou autre est configurée pour une offre, le prix est calculé et mis à jour uniquement sur l'instance du fournisseur.</p>
Période	Tarification récurrente : mensuelle ou annuelle.
Frais mensuels récurrents	Des frais qui se répètent tous les mois. Les frais mensuels récurrents sont pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Frais mensuels non récurrents	Des frais qui ne sont appliqués qu'une seule fois. Pris en charge pour la rétrocompatibilité. Utilisez les listes de prix pour définir les prix.
Créer un contrat	Option qui indique aux agents que des contrats d'autorisation peuvent être ajoutés à la commande de produit. Si cette option est sélectionnée, les contrats de service sont créés après l'exécution de la commande. Utilisé lorsque les autorisations sont gérées comme des contrats.
Modalité du contrat	<p>Durée du contrat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 12 mois</li> <li>◦ 24 mois</li> <li>◦ 36 mois</li> <li>◦ 48 mois</li> <li>◦ 60 mois</li> </ul>
Version	Numéro de version affecté à cette version d'offre de produit.
Version initiale	Nom de l'offre de produits au moment de la création de la version initiale.
Version précédente	Nom de la version précédente de l'offre de produit, par exemple :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale de l'offre de produit (par exemple, la version 1), ce champ est vide.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version (version 2) avec un nom légèrement différent, le nom de l'offre de produit lors de sa création initiale s'affiche ici.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), le nom de l'offre de produits tel qu'il était à la version 2 s'affiche ici.</li> </ul> <p>Vous ne pouvez pas modifier ce champ.</p>

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Ajoutez des caractéristiques supplémentaires à votre offre de produits, si nécessaire.
6. Facultatif : Ajoutez des visuels de produit à votre offre de produit.
  - a. Dans l'onglet Visuels de produits, sélectionnez **Nouveau**.
  - b. Saisissez un nom pour le visuel.
  - c. Pour sélectionner un fichier image à charger, sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.
  - d. Pour définir votre image en tant qu'image principale du produit, sélectionnez **Définir comme image principale**

**Remarque :** vous pouvez ajouter plusieurs images pour les produits, mais le catalogue de services ne prend en charge qu'une seule image par produit lorsqu'elle est publiée dans le catalogue de services.
7. Lorsque vous avez terminé de créer la version de l'offre de produit, sélectionnez l'une des actions suivantes.

Action	Description
Publier	<p>Publiez le brouillon de l'offre de produit afin de pouvoir l'utiliser dans un catalogue de produits :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous le publiez, son état passe de Brouillon à Publié.</li> <li>◦ Une fois que vous avez publié une offre de produit, vous ne pouvez pas la modifier ou la supprimer, sauf si vous en créez une version.</li> </ul>
Mettre à jour	<p>Mettez à jour l'offre de produits avec les nouvelles données que vous avez ajoutées, mais ne les publiez pas pour une utilisation dans un catalogue de produits.</p>
Copier	<p>Copiez les données de cette offre de produit afin de pouvoir créer une offre de produit à partir de celle-ci.</p>

Action	Description
	<p>Par exemple, vous pouvez utiliser la fonction Copier si vous souhaitez créer une offre de produit de version de base similaire à l'offre SD-WAN Premium v3, mais avec une piste de version distincte.</p> <p>L'utilisation de la fonction Copier crée une offre de produit de version de base et définit les valeurs dans les champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ <b>Version</b> : 1 (version de base)</li> <li>◦ <b>Version initiale</b> : Premium SD-WAN Offering v3</li> <li>◦ <b>Version précédente</b> : vierge</li> </ul>

### Que faire ensuite

Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant pour cet élément de catalogue distant.

### Créer une spécification de service pour un élément de catalogue distant

Créer une spécification de service sur une instance de Pont de services fournisseur. Lorsque vous publiez la spécification de service, un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification de service.

### Avant de commencer


Définissez les caractéristiques, les options de caractéristiques et les catégories de spécifications avant de créer une spécification de service.

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin ou sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une spécification de service pour une demande de service, utilisez le champ **Canal de distribution** pour définir le canal sur Service Bridge. Lorsque la spécification de service est publiée, un créateur d'enregistrement distant est créé pour la spécification.

### Procédure

1. Dans le Espace de travail configurable de CSM, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à la **Spécifications > Spécifications de services** et sélectionnez **Nouveau**. Dans l'onglet Détails, remplissez le formulaire.

### Spécification de service

Champ	Description
Numéro	ID généré automatiquement pour la spécification de service.
Nom	Nom de la spécification de service.
Version	Numéro de version affecté à une spécification :

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale, le chiffre 1 apparaît dans ce champ et ne peut pas être modifié.</li> <li>◦ Lorsque vous créez des versions ultérieures de la spécification, le nombre incrémentiel suivant apparaît dans ce champ après avoir sélectionné <b>Créer une version</b>. Par exemple, le chiffre 4 apparaît dans ce champ si 3 était le numéro de version précédent.</li> </ul>
Nom d'affichage	<p>Nom d'affichage qui apparaît pour la spécification lorsque cette version de la spécification est en vigueur.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale ou la version de base de la spécification (par exemple, la version 1), vous devez saisir du texte de forme libre, qui correspond généralement au nom de la spécification, dans le champ.</li> <li>◦ Lorsque vous créez des versions de la spécification, le système génère une concaténation du nom de la spécification et de son numéro de version actuel en guise de nom. Celui-ci est toutefois remplaçable. Par exemple, SD-WAN Edge Device v2 s'affiche dans ce champ lorsque : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SD-WAN Edge Device est le nom de la spécification.</li> <li>▪ La version 2 est la version actuelle de la spécification.</li> </ul> </li> </ul>
Catégorie	<p>Catégorie de spécification à laquelle appartient la spécification de service.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Si la catégorie sélectionnée qui appartient aux services 5G n'a pas de modèles de tranche correspondants, le système recherche les modèles existants.</li> <li>◦ Si plusieurs modèles sont mappés à la catégorie sélectionnée, le système choisit le dernier modèle publié conforme à la spécification.</li> </ul>
Type	<p>Type de spécification de service :</p> <p>Face au client</p> <p>Les clients peuvent créer un ticket ou un ticket pour le service. Lorsque vous sélectionnez ce type, le champ <b>Canal de distribution</b> s'affiche pour spécifier le mode de</p>

Champ	Description
	<p>prestation du service, par exemple web.</p> <p>Face aux ressources</p> <p>Les services sont nécessaires au bon fonctionnement d'une ressource.</p> <p>Non applicable</p> <p>La spécification de service n'est pas orientée vers le client ou vers les ressources.</p>
Sous type	<p>Sous-type de la spécification. Choisissez <b>Tranche</b> pour définir les spécifications du service du réseau 5G.</p> <p><b>i Remarque :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous sélectionnez Tranche comme sous-type, les modèles sont automatiquement sélectionnés en fonction du mappage des modèles avec les catégories de spécifications des spécifications de service dans la table de décision.</li> <li>◦ Si vous sélectionnez Aucun comme sous-type, vous pouvez spécifier manuellement un modèle.</li> </ul>
Date de début	<p>Date à partir de laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer sa date de prise d'effet. Il s'agit d'informations uniquement et n'est pas utilisé pour un traitement réel.</p>
Date de fin	<p>Date jusqu'à laquelle la spécification est valide. Utilisez ce champ lorsque vous créez une version pour indiquer quand elle n'est plus en vigueur. Il s'agit d'informations uniquement et n'est pas utilisé pour un traitement réel.</p>
Modèle	<p>Modèles que vous avez définis si vous utilisez des services 5G.</p> <p><b>i Remarque :</b> Lorsque vous modifiez un modèle, toutes les caractéristiques de spécification qui sont marquées comme vraies et associées à l'ancien modèle sont supprimées, puis les caractéristiques de spécification sont réassociées pour le nouveau modèle que vous avez sélectionné.</p>
Description	<p>Description de la spécification du service.</p>

Champ	Description
État	<p>État des spécifications du service.</p> <p><b>Brouillon</b></p> <p>Brouillon de spécification de service non publié qui est affecté lors de la première création de l'enregistrement de spécification.</p> <p><b>Publié</b></p> <p>Spécification de service publiée qui est affectée lorsque vous la publiez officiellement pour une utilisation dans une offre de produit.</p> <p><b>Mis hors service</b></p> <p>Spécification de service qui est retirée et ne peut plus être utilisée pour créer une autre version de spécification.</p> <p><b>Archivé</b></p> <p>La spécification de service n'est plus utilisée dans le processus de commande ou d'exécution.</p>
Canal de distribution	<p>Option permettant de définir et de verrouiller un canal de distribution. Par exemple, vous pouvez spécifier web comme canal. Vous pouvez spécifier plusieurs canaux.</p> <p><b>Remarque :</b> Si vous utilisez l'application Pont de services Gestion des commandes pour les fournisseurs, saisissez Pont de services en tant que canal de distribution.</p>
Code externe	Code de service de la spécification.
Graphique linéaire	Ligne de service de la spécification.
Coût pour l'entreprise	Coût pour l'entreprise de cette spécification de service. Ce champ sert uniquement au calcul des bénéfices.
Composite	Option indiquant que la spécification de service est une spécification parente composée de plusieurs spécifications enfants.
Installation obligatoire	Option indiquant que quelqu'un doit installer le service sur site.

Champ	Description
Spécifique à l'emplacement	Option indiquant que cette spécification de service nécessite les détails de l'emplacement pour l'exécution et l'installation.
Version initiale	Nom de la version de base de la spécification qui s'affiche, mais qui ne peut pas être modifiée.
Version précédente	Nom de la version précédente de la spécification. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Lorsque vous créez la version initiale de la spécification (par exemple, version 1), ce champ est vide.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version (version 2) dont le nom diffère légèrement, le nom que portait la spécification à sa création initiale s'affiche ici.</li> <li>◦ Lorsque vous créez une version ultérieure (version 3), c'est le nom de la spécification telle qu'elle s'intitulait à la version 2 qui s'affiche ici.</li> </ul> Vous ne pouvez pas modifier ce champ.

**3. Sélectionnez **Enregistrer** , puis **Publier**.**

Un créateur d'enregistrement distant crée l'élément de catalogue distant pour la spécification.

**Que faire ensuite**

[Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant](#) pour cet élément de catalogue distant.

**Associer des critères de consommateur à un créateur d'enregistrement distant**

Dans l'instance du fournisseur, associez les critères de consommateur appropriés au créateur d'enregistrement distant créé pour un élément de catalogue distant. Les critères de consommateur déterminent quels consommateurs ont droit à l'élément de catalogue. Pont de services génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués vers les instances de consommateur éligibles.

**Avant de commencer**

Par défaut, les créateurs d'enregistrements distants sont disponibles pour tous les consommateurs. Si vous avez des critères spécifiques pour certains utilisateurs, définissez les critères de consommateur pour Pont de services ces utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez [Création d'autorisations dans Pont de services pour les fournisseurs](#) .

Rôle requis : sn\_sb.admin ou admin

**Procédure**

1. Dans votre instance de fournisseur, accédez à **Tout > Fournisseur de Pont de services > Administration > Éléments de catalogue à distance**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement distant de l'offre de produit ou de la spécification de service créée par votre administrateur ou gestionnaire de catalogue de produits.

Examinez l'enregistrement pour valider qu'il a été créé comme prévu.

**i Remarque :** Un créateur d'enregistrement distant, Gérer l'inventaire, est créé automatiquement lorsqu'une offre de produit ou une spécification de service pour un élément de catalogue distant est publiée. Vous devez associer les critères de consommateur à ce créateur d'enregistrement distant afin que vos consommateurs puissent gérer l'inventaire des produits ou services depuis le catalogue de services sur une instance de consommateur.

3. Accédez à l'onglet **Critères de consommateur** .

4. Dans l'enregistrement des critères actifs, sous la colonne **Critères de consommateur distants** , sélectionnez et enregistrez les critères à associer à l'élément de catalogue.

5. Sélectionnez **Publier**.

Pont de services génère automatiquement les enregistrements d'autorisation qui sont répliqués vers les instances de consommateur éligibles.

## Que faire ensuite

[Activez les autorisations pour le créateur d'enregistrement distant.](#)

### Activer le créateur d'enregistrement distant

Activez le créateur d'enregistrement distant dans une Pont de services instance de consommateur.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_sb.admin ou admin

### Procédure

1. Dans l'instance de consommateur, accédez à **Tout > Client de Pont de services > Connexions des fournisseurs**.
2. Sélectionnez le lien Numéro pour accéder à l'enregistrement de la connexion du fournisseur.
3. Dans l'onglet Créateurs d'enregistrement distants (liste connexe), sélectionnez le créateur d'enregistrement distant à activer.
4. Sur la page Créateur d'enregistrement distant, sélectionnez **Activer**.  
L'offre de produit ou la spécification de service est désormais disponible dans Catalogue de services au format de créateur d'enregistrement distant.


### Mettre hors service un élément de catalogue distant

Mettez hors service une offre de produit ou une spécification de service utilisée dans un catalogue distant, ce qui met automatiquement hors service le créateur d'enregistrement distant correspondant. Lorsque le créateur d'enregistrement distant est mis hors service, l'élément de catalogue distant est automatiquement supprimé du catalogue de services sur l'instance de consommateur.

### Avant de commencer

Rôle requis : sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_admin et sn\_prd\_pm\_product\_catalog\_manager

### Procédure

1. Dans l'instance du Espace de travail configurable de CSM fournisseur, sélectionnez la vue **Liste** .
2. Accédez à l'offre de produit ou à la spécification de service publiée à mettre hors service.

- Pour mettre hors service une offre de produit, accédez à **Offres > Offres de produits** et sélectionnez l'offre de produit à mettre hors service.
- Pour mettre hors service une spécification de service, accédez à **Spécifications > Spécifications de services** et sélectionnez la spécification de service à mettre hors service.

### 3. Sélectionnez **Mettre hors service**.

L'offre de produit ou la spécification de service est définie sur l'état Mis hors service. L'état du créateur d'enregistrement associé à l'élément passe de Publié à Mis hors service, et l'élément du catalogue de produits est automatiquement supprimé du catalogue de services.

## Crégarularisant les commandes à partir des éléments de catalogue du Portail de services

Lorsque les consommateurs utilisent Service Portal sur leur instance, ils peuvent passer des commandes pour des éléments de catalogue qui possèdent des spécifications de produit groupées. Ils peuvent également annuler une commande et examiner et gérer l'inventaire des produits et services.

### Commandes de produits groupés

Les éléments du catalogue à distance de Pont de services peuvent inclure des produits groupés qui ont des composants composites avec différentes options de caractéristiques qui peuvent être sélectionnées, y compris la quantité.

## Exemple de produit groupé dans Service Catalog

Home > Service Catalog > Provider Services > AT&T > SD-WAN Bronze Plan v3

Search Catalog

### SD-WAN Bronze Plan v3

SD-WAN Bronze Plan

SD-WAN Bronze Plan

Shipping street  Shipping city

Shipping state / Province  Shipping country

Shipping zip / Postal code

SD-WAN Service Package

Characteristics: SD-WAN Service Package

\*SD-WAN Service Package Quantity

SD-WAN Service Package - SD-WAN Edge Device

Characteristics: SD-WAN Edge Device

\*SD-WAN Edge Device Quantity

CPE Model  CPE Type

SD-WAN Service Package - SD-WAN Controller

Characteristics: SD-WAN Controller

\*SD-WAN Controller Quantity

Tenancy

Save as Draft

Submit

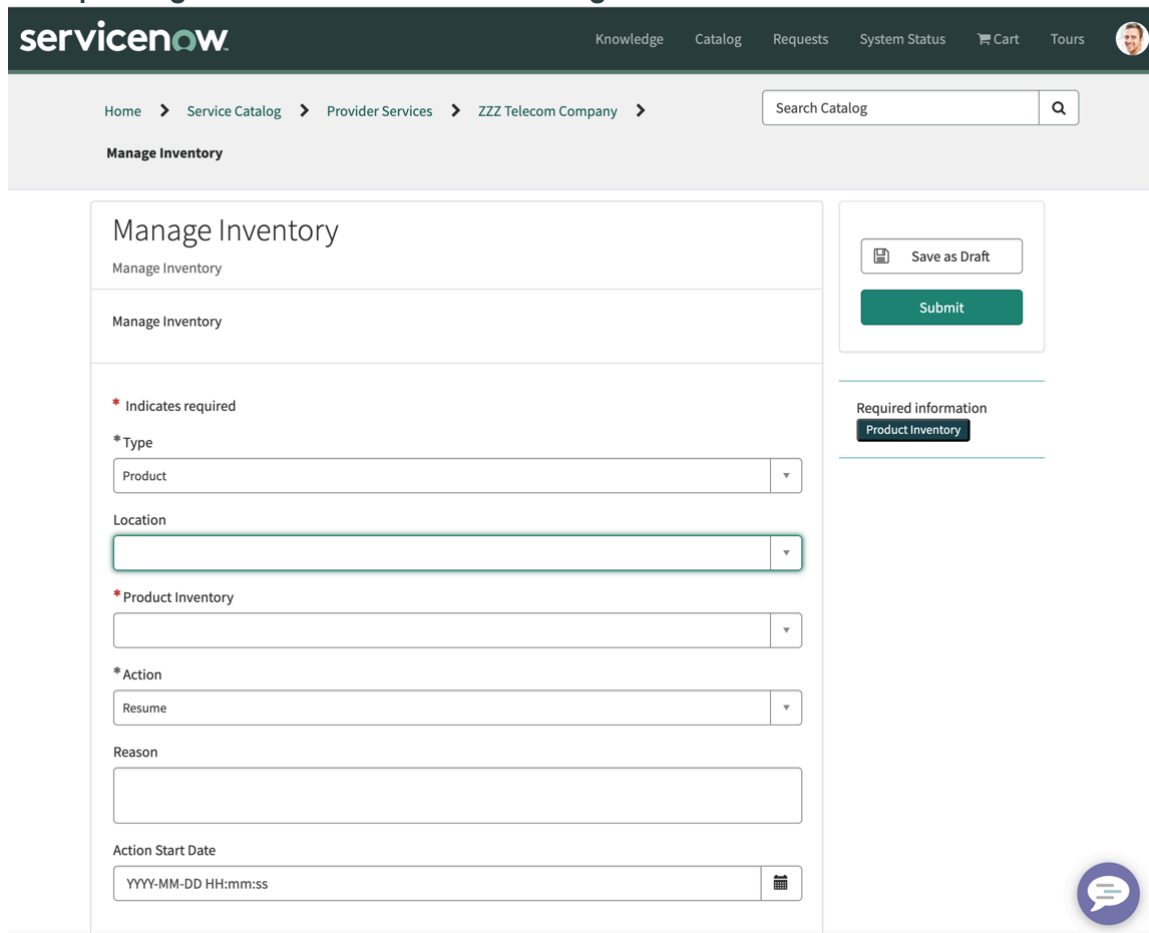
### Annulation d'une commande

Les consommateurs peuvent annuler une commande si la commande n'a pas atteint le point de non-retour (PONR). Si le PONR a été atteint, le consommateur reçoit un message d'état indiquant que la commande ne peut pas être annulée.

### Gestion de l'inventaire des produits ou des services

Les consommateurs peuvent afficher et gérer l'inventaire des produits ou services pour les produits et services. Ils peuvent utiliser le champ **Emplacement** pour filtrer la vue **Inventaire** par emplacement particulier. Les consommateurs peuvent également effectuer des actions de déconnexion, de suspension ou de reprise.

Exemple de gestion d'inventaire dans Catalogue de services



## Gestion des commandes intégration avec Gestion des services sur site

assure l'intégration entre les applications et Gestion des commandes Gestion des services sur site Cette intégration est disponible pour tous les ServiceNow clients avec les modules d'extension (com.sn\_ind\_tmt\_orm), Field Gestion des commandes Service Management Configurable Workspace (com.snc.uib.fsm\_agent\_workspace) et Field Service Management (com.snc.work\_management).

### Vue d'ensemble

Cette intégration permet la création automatique et manuelle de commandes de travaux de l'application Gestion des commandes vers l'application Gestion des services sur site . Cette intégration garantit la collaboration entre les Gestion des commandes applications et prend Gestion des services sur site en charge le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Les commandes de travaux sont créées pour une commande qui nécessite un travail de service sur site par des agents sur site. Les agents et gestionnaires d'exécution des commandes peuvent gérer plus efficacement les tâches de commande et les dépendances des commandes de travaux.

### Fonctionnalités principales

- Automatisation de la création, de la mise à jour et du suivi des commandes de travaux.
- Déclenchement manuel basé sur l'interface utilisateur de la commande de travaux vers Gestion des services sur site. Planifier le travail de service sur site et communiquer les mises à jour des notes de travail aux répartiteurs et aux agents de service sur site.

- Synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site pour l'état, la note de travail, les détails du client et d'autres mises à jour.
- Suivi et gestion du workflow de bout en bout des commandes et des commandes de travaux associées dans le processus d'exécution.

## Configurer la création automatique de commandes de travaux

Vous pouvez activer la création automatique de commandes de travaux de Gestion des commandes pour Telecommunications, Media, and Technology à Gestion des services sur site. Les commandes de travaux sont créées pour les commandes de domaine et les tâches de commande. Pour configurer la création automatique des commandes de travaux, configurez les tables de décision dans le générateur de décision.

Les commandes des clients ont plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, tels que les commandes de produits, les commandes de service, les commandes de ressources et les tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la commande de domaine . Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision Politique de commande de travaux pour les tâches de commande .

Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le générateur de décision sont remplies. Si nécessaire, le gestionnaire peut également sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

### Configurer la création de commandes de travaux pour une commande de domaine

Ajoutez une condition dans l'arbre de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour la commande de domaine. Les conditions sont spécifiées dans la politique de commande de travaux pour la table de décision de commande de domaine .

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les commandes des clients comportent plusieurs éléments de ligne de commande qui ont plusieurs commandes de domaine, tels que des commandes de produits, des commandes de service, des commandes de ressources et des tâches de commande. Pour la création automatique de commandes de travaux pour une commande de domaine, les conditions sont spécifiées dans la table de décision Politique de commande de travaux pour la commande de domaine . Pour les conditions non définies dans la table de décision, le gestionnaire peut sélectionner **Créer une commande de travaux** pour créer une commande de travaux manuellement. Le modèle de commande de travaux de la table de décision pré-remplit les champs de la commande de travaux créée automatiquement.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Générateur de décision**.  
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour** la table de décision Commande de domaine.

3. Dans la colonne **Spécifications** de la section des conditions, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez une action dans la liste Action de commande de domaine.
5. Sélectionnez un modèle pour la condition dans la colonne **Modèle de commande de travaux** .
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Résultats

Une condition est ajoutée à la table de décision. Si cette condition de la table de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une commande de domaine. Pour en savoir plus sur les tables de décision, reportez-vous à [Utiliser des tables de décision](#) .

### Configurer la création d'une commande de travaux pour la tâche de commande

Ajoutez une condition dans l'arborescence de décision pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande. Les conditions sont spécifiées dans la politique de commande de travaux pour la table de décision de tâche de commande .

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour la création automatique de commandes de travaux pour les tâches de commande, les conditions sont définies dans la table de décision Politique de commande de travaux pour les tâches de commande . Une fois qu'une commande est approuvée par le gestionnaire, une commande de travaux est automatiquement créée si les conditions définies dans le générateur de décision sont remplies.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Générateur de décision**.  
Vous pouvez afficher toutes les tables de décision.
2. Sélectionnez la **politique de commande de travaux pour la table de décision de tâche de commande** .
3. Dans la colonne **Spécifications** de la section des conditions, sélectionnez le package de services pour définir une condition.
4. Sélectionnez **Ajouter pour l'action** Commande de domaine.
5. Sélectionnez un type de demande pour la tâche de commande dans la colonne **Type de demande** .
6. Sélectionnez un modèle pour le package de services dans la colonne **Modèle de commande de travaux** .
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

### Résultats

Une condition est ajoutée à la table de décision. Si cette condition de l'arbre de décision est remplie, une commande de travaux est automatiquement créée pour une tâche de commande. (pour en savoir plus, consultez [Interface utilisateur Générateur de décision](#) ) ;

## Synchronisation des informations entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site - Scénario du workflow

L'intégration entre et Gestion des services sur site fournit une assistance pour Gestion des commandes le processus d'exécution des commandes de bout en bout. Le scénario suivant montre la synchronisation transparente des données, des informations sur le client, de l'état et d'autres mises à jour entre Gestion des commandes et Gestion des services sur site.

### Scénario

Une fois que le gestionnaire d'exécution des commandes a approuvé la commande dans Gestion des commandes, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site les conditions spécifiées dans l'arborescence de décision. Au fur et à mesure que les agents de service sur site travaillent sur ces commandes de travaux, l'agent d'exécution des commandes peut voir les mises à jour dans la section Notes de travail de cette commande de domaine. Un agent ne peut pas fermer une commande de domaine que si toutes les commandes de travaux qui lui sont associées ne sont pas fermées. Ce workflow affiche la synchronisation des informations entre Gestion des commandes et .Gestion des services sur site

1. Un agent d'exécution de commandes crée une nouvelle commande client dans l'espace de Gestion des commandes travail.
2. L'agent sélectionne ensuite l'emplacement pour lequel la commande doit être passée. Pour plusieurs emplacements, plusieurs éléments de ligne de commande sont créés.
3. L'agent examine ensuite la commande et la passe.
4. Le gestionnaire d'exécution des commandes approuve la commande. Les éléments de ligne de commande ont des commandes de domaine dans le flux d'exécution des commandes. Selon les configurations de la table de décision, les commandes de travaux sont automatiquement créées dans Gestion des services sur site.
5. L'agent peut afficher les commandes de travaux créées pour les commandes de domaine dans l'onglet **Détails** . Dans la section Activité, l'agent suit toutes les mises à jour des commandes de travaux dans les notes de travail.
  - Lorsque le statut d'une commande de travaux change en Gestion des services sur site, les détails sont affichés dans les notes de travail de l'espace Gestion des commandes de travail.
  - Si une commande de travaux est annulée, l'état de la commande de travaux est affiché dans la section des notes de Gestion des commandes travail.
  - En cas de modification en cours, la commande de travaux est automatiquement mise à jour. L'état actuel et les informations mises à jour sont affichés dans la section Notes de travail.
6. L'agent peut modifier un élément de ligne de commande si nécessaire. Si l'agent sélectionne l'option **PONR** (Point de non-retour), il n'est plus possible d'apporter de modifications à l'élément de ligne de commande dans le workflow.
7. Une fois que toutes les commandes de travaux sont fermées, le gestionnaire d'exécution des commandes peut examiner toutes les commandes de travaux et fermer la commande de domaine.

**i Remarque :** L'agent ne peut pas fermer une commande de domaine que si toutes les commandes de travaux associées à cette commande de domaine sont fermées.

## Gestion des commandes intégration avec Gestion stratégique des portefeuilles

L'application Gestion des commandes fournit une intégration avec l'application ServiceNow® Gestion stratégique des portefeuilles (SPM) qui permet de superviser le projet des tâches complexes d'exécution des commandes. Utilisez cette intégration pour gérer les éléments de ligne de commande et les tâches de commande planifiée en tant que projets dans SPM.

### Fonctionnalités

- Automatise la création de projets en fonction des règles de supervision de projet, ce qui permet aux chefs de projet de suivre les activités d'exécution des SPM commandes au sein d'un projet dans SPM.
- Synchronise les tâches d'exécution de commande dans un projet associé dans SPM, fournissant aux chefs de projet des mises à jour de l'activité des tâches en Gestion des commandes temps réel via des informations sur le changement d'état, des notes et des commentaires.
- Permettez aux agents d'exécution, aux gestionnaires et aux chefs de projet d'afficher les listes connexes qui montrent la relation entre un élément de ligne de commande et un projet, une commande de domaine et une tâche de projet, et une tâche de commande et une tâche de projet.
- Prend en charge le suivi et la synchronisation d'une ou de plusieurs tâches de commande.
- Prend en charge les ordres échelonnés/en cours pour les nouvelles tâches créées dans le cadre d'une décomposition échelonnée ou de changements en cours de route. Utilise des tâches de commande planifiée prédéfinies qui permettent la synchronisation entre l'exécution de la commande et les tâches du projet.
- Ferme automatiquement les tâches de projet lorsque les tâches enfants et les tâches de commande associées ou les commandes de domaine sont terminées ou annulées.

### Avantages

- Permet aux chefs de projet de superviser de bout en bout les commandes complexes, telles que les commandes de longue durée qui nécessitent une livraison à un compte client spécifique avec plusieurs emplacements.
- Gère les risques en identifiant les problèmes qui affectent les dépendances du projet et l'exécution des commandes dans les délais.
- Élimine le suivi manuel de l'état des commandes entre SPM les Gestion des commandes applications. Réduit la communication inefficace entre les chefs de projet, les agents et gestionnaires d'exécution et les autres personnes concernées par le projet.

### Principes de fonctionnement de l'intégration SPM

L'intégration Gestion des commandes avec Gestion stratégique des portefeuilles utilise l'application standard (PPM) pour SPM suivre les Gestion des portefeuilles de projets tâches d'exécution en tant que projets au sein de votre organisation. Cette intégration fonctionne également avec l'application Gestion des projets clientèle si vous souhaitez suivre automatiquement les tâches d'exécution des commandes des clients en tant que projets clients.

Configuration

Les administrateurs configurent l'intégration SPM en configurant les éléments suivants :

- Modèles de projet : créez les modèles de projet PPM qui sont utilisés pour générer automatiquement les SPM projets pour les commandes nécessitant une supervision de projet. Les modèles de projet définissent également les tâches planifiées pour la livraison de la commande.
- Gestion des commandes Conditions et règles de supervision de projet : définissez les conditions et les règles de décision qui déterminent les ordres admissibles à la supervision de projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets. Vous utilisez différentes tables de décision de Supervision de la gestion des projets pour spécifier les conditions et les règles relatives aux lignes de commande, aux commandes de domaine et aux tâches de commande, ainsi que le modèle de projet approprié à utiliser.
- Mappage de champs dans CSM les cartes de tables : associez Gestion des commandes des champs à des champs de SPM projet en configurant le mappage de champs dans les cartes de CSM tables.
- Propriété de fermeture automatique des tâches de projet : contrôlez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants associées sont terminées à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto_closure` propriété système.

#### Flux d'intégration SPM

Une fois qu'une ligne de commande est créée et approuvée, Gestion des commandes les étapes de traitement suivantes sont effectuées.

- Détermination de la supervision du projet : qualifie la ligne d'ordre pour la supervision du projet.
  - Vérifie que la ligne de commande est valide et que l'application PPM Standard est installée.
  - Examine les conditions de surveillance du projet et les règles de décision pour les lignes de commande.
  - Si la ligne de commande correspond aux conditions, crée automatiquement le projet et les tâches de projet à l'aide du modèle de projet spécifié.

**i Remarque** : Si plusieurs lignes de commande sont éligibles à la surveillance, le système crée plusieurs projets.

- Synchronisation unique : synchronise la ligne de commande avec le projet, établissant ainsi la relation entre la ligne de commande et le projet.
- Détermination de la supervision de la tâche de projet : une fois Gestion des commandes l'élément de ligne de commande décomposé en commandes de domaine et tâches de commande, il effectue les opérations suivantes :
  - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les commandes de domaine. Si une commande de domaine remplit les conditions de supervision du projet, crée le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.
  - Vérifie les conditions de supervision du projet pour les tâches de commande. Si les tâches de commande répondent aux conditions de

supervision de projet, crée le projet associé et les tâches planifiées à l'aide de la tâche de modèle de projet spécifiée.

- Relie les commandes de domaine et les tâches de commande au projet parent, en synchronisant les attributs des commandes de domaine et des tâches de commande aux tâches du projet.
- L'état de la tâche de commande change : à mesure que les états des tâches de commande changent dans Gestion des commandes, synchronise l'état et l'état avec les tâches de projet correspondantes dans SPM afin que les chefs de projet et les autres personnes concernées par le projet puissent afficher les changements en temps réel.
- Mises à jour des notes et commentaires de projet : met automatiquement à jour les notes de projet et les notes de tâche de projet lorsque les gestionnaires ou agents d'exécution publient des notes de travail et des commentaires dans les éléments de ligne de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande.
- Fermeture de la tâche de projet : ferme automatiquement les tâches de projet pour les tâches de commande, y compris les tâches enfants, qui ont été terminées dans Gestion des commandes.

### Modules d'extension pour l'intégration SPM

L'intégration SPM est incluse dans l'application Gestion des commandes . L'intégration nécessite les modules d'extension suivants, qui sont activés par les utilisateurs ayant le rôle administrateur :

- Module d'extension PPM Standard (com.snc.financial\_planning\_pmo) : active l'application Gestion des portefeuilles de projets Standard, qui installe Gestion financière et Project Portfolio Suite. La suite comprend diverses applications pour la gestion des projets de votre organisation, telles que Gestion de programme, Gestion des projets, et Gestion de la demande. Pour en savoir plus sur la Suite Portefeuille des projets, consultez [Suite Portefeuille des projets avec Gestion financière](#) .
- Module d'extension Gestion des projets clientèle (com.snc.csm\_ppm) : active l'intégration de Gestion des projets clientèle à l'application PPM Standard. Cette intégration permet aux chefs de projet client de créer et de gérer des projets complexes comportant plusieurs tâches. Cette intégration fournit également aux utilisateurs finaux une visibilité sur ces projets. Pour plus d'informations sur Gestion des projets Client, reportez-vous à [la section Intégration à Gestion des projets Client](#) .

### Contrôles d'accès dans l'intégration SPM

L'intégration SPM prend en charge certains contrôles d'accès pour les utilisateurs disposant des rôles suivants.

#### SPM Contrôles d'accès d'intégration

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent d'exécution de commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent]</li> </ul>	<p>Les agents d'exécution des commandes ont un accès en lecture aux commandes de produits, aux tâches de commandes de produits, aux commandes de service et aux commandes de ressources. Les</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• it_project_user</li> <li>• sn_customerservice.projectmanager (si vous utilisez Gestion des projets Client)</li> </ul>

SPM Contrôles d'accès d'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent de commande de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]</li> </ul>	<p>agents des commandes de services ont un accès en lecture aux demandes de commandes de service, aux commandes de services, aux commandes de ressources et aux tâches d'exécution connexes.</p> <p>Les agents ont accès aux informations de projet suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accès en lecture aux champs du formulaire Projet.</li> <li>Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet.</li> <li>Accès en lecture aux listes connexes des éléments de ligne de commande et des tâches de commande dans PPM.</li> <li>Lisez l'accès à la liste connexe Tâche de commande à tâche de projet dans la gestion des commandes.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de l'exécution des commandes [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]</li> <li>Gestionnaire des commandes de service [sn_ind_tmt_orm.service_order_executor]</li> </ul>	<p>Les gestionnaires d'exécution des commandes reçoivent les commandes, examinent les éléments de ligne de commande, vérifient que les commandes sont prêtes à être exécutées, puis approuvent les commandes. Les gestionnaires des commandes de services s'assurent que les commandes de services sont prêtes à être exécutées, puis les approuvent.</p> <p>Les gestionnaires peuvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publiez des notes et des commentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande pour communiquer avec le chef de projet.</li> <li>Affichez la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, les tâches du projet et les tâches de commande.</li> </ul> <p>Les gestionnaires ont les droits</p>	sn_ind_tmt_orm.créateur_de_commande

Traduction automatique

SPM Contrôles d'accès d'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	<p>d'accès suivants aux informations relatives aux projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet.</li> <li>◦ Accès en lecture aux listes connexes des éléments de ligne de commande et des tâches de commande dans PPM.</li> <li>◦ Lisez l'accès à la liste connexe Tâche de commande à tâche de projet dans la gestion des commandes.</li> </ul>	
Utilisateur du projet informatique [it_project_user]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès en lecture aux champs du formulaire Projet.</li> <li>• Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet.</li> <li>• Accès en lecture aux listes connexes des éléments de ligne de commande et des tâches de commande dans PPM.</li> <li>• Lisez l'accès à la liste connexe Tâche de commande à tâche de projet dans la gestion des commandes.</li> <li>• Accès en lecture à la table Création de modèle de projet.</li> </ul>	sn_ind_tmt_orm.visionneuse_de_commande
Administrateur de projet informatique [it_project_admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Configurez l'accès à toutes les fonctionnalités de Gestion des projets.</li> <li>• Accès en lecture et en écriture à la table Création de modèle de projet.</li> <li>• Accès en lecture et en écriture à la liste connexe des éléments de ligne de commande dans PPM.</li> <li>• Accès en écriture à la liste connexe des tâches de commande dans PPM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• it_project_user</li> <li>• sn_ind_tmt_orm.créateur_de_commande</li> </ul>

Traduction automatique

### SPM Contrôles d'accès d'intégration (suite)

Rôle	Contrôles d'accès dans l'intégration SPM	Contient des rôles
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès en lecture à la table Élément de ligne de commande à relation de projet.</li> <li>• Écrivez l'accès à la liste connexe Tâche de commande vers tâche de projet dans Order Management.</li> </ul>	
Administrateur [admin]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crée les modèles de projet PPM utilisés pour générer automatiquement les projets pour les commandes qui nécessitent une supervision de projet.</li> <li>• Configure le mappage entre les tâches de commande et les tâches de projet planifiées associées aux modèles de projet</li> <li>• Spécifie les conditions et les règles de décision pour déterminer la supervision du projet et les modèles de projet utilisés pour créer ces projets.</li> <li>• Contrôle la fermeture automatique des tâches de projet</li> </ul>	

### Étape suivante

En tant qu'administrateur, passez en revue les tâches de configuration dans [Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles](#).

### Configuration de l'intégration Gestion stratégique des portefeuilles

Configurez l'intégration de sorte que les Gestion stratégique des portefeuilles tâches de livraison de commande dans Gestion des commandes puissent être suivies en tant que tâches de projet planifiées dans SPM.

En tant qu'administrateur, procédez comme suit pour configurer l'intégration SPM .

Étape de configuration	Description
<a href="#">Activer PPM Standard ( Gestion des portefeuilles de projets )</a> 	Installez le module d'extension PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo).

Étape de configuration	Description
	<p>Si vous suivez des projets clients, vous devez également activer le module d'extension Gestion des projets clients (com.snc.csm_ppm). Pour plus d'informations sur la configuration de Gestion des projets Client, reportez-vous à la section <a href="#">Intégration à Gestion des projets clientèle à l'aide de Configuration guidée</a> .</p> <p><b>i Remarque :</b> Si vous avez installé l'application Gestion des commandes avant d'activer les modules d'extension PPM Standard ou Customer Project Management, vous devez réparer le module d'extension Order Management (com.sn_ind_tmt_orm) pour obtenir les mises à jour et les données de démonstration dépendantes du module d'extension pour l'intégration SPM.</p>
<p><a href="#">Créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet</a></p>	<p>Utilisez l'application Gestion des portefeuilles de projets pour créer des modèles de projet pour les lignes de commande et des tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande.</p>
<p><a href="#">Configurer le mappage des champs entre les commandes et les projets</a></p>	<p>Configurez les cartes de tables CSM pour associer des champs dans des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans SPM.</p>
<p><a href="#">Mettre en place des conditions de supervision de projet et des règles de décision</a></p>	<p>Configurez les conditions et les règles de décision pour déterminer les lignes de commande, les commandes de domaine et les tâches de commande admissibles à la supervision de la gestion de projet. Vous spécifiez également les modèles de projet à utiliser pour créer ces projets.</p>
<p><a href="#">Contrôler la fermeture automatique des tâches du projet</a></p>	<p>Gérez la fermeture automatique des tâches de projet lorsque les tâches enfants associées sont terminées ou annulées.</p>

### Création de modèles de projet et de tâches de modèle de projet

Vous créez les modèles de projet et les tâches de modèle de projet qui Gestion des commandes servent à instancier des projets pour les lignes de commande et les commandes de domaine et tâches de commande associées.

Dans l'intégration SPM , les modèles de projet définissent la structure d'un projet pour les lignes de commande et les tâches planifiées du projet qui sont mappées aux tâches d'exécution de commande pour la ligne de commande. Vous spécifiez des modèles de projet et des tâches de modèle de projet dans les règles de décision de supervision de

projet. Gestion des commandes utilise ces règles pour déterminer les postes de commande nécessitant une surveillance et le modèle de projet ou les tâches de modèle de projet utilisés pour créer les projets.

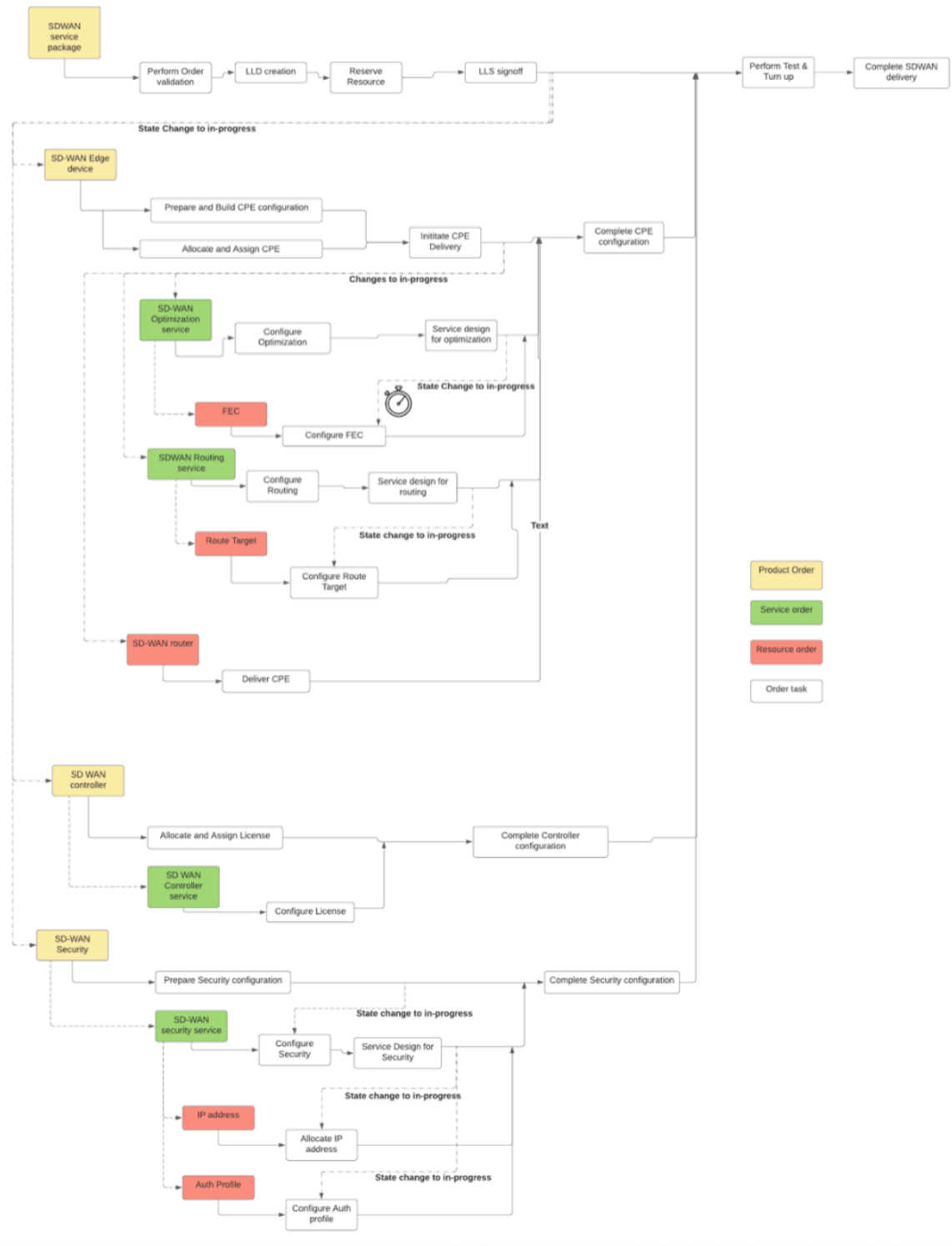
En tant qu'administrateur ou utilisateur disposant du rôle `it_project_manager`, vous créez des modèles de projet et les tâches de modèle de projet dans Gestion des portefeuilles de projets. Pour plus d'informations, reportez-vous aux [rubriques Modèles de projet](#) et [Créer un modèle de projet](#). Les données de démonstration de l'application Gestion des commandes comprennent des modèles de projet que vous pouvez copier et modifier si nécessaire.

- Remarque :** Lorsque vous créez des tâches de modèle de projet pour les commandes de domaine et les tâches de commande, assurez-vous d'anticiper les changements en cours qui peuvent nécessiter des tâches planifiées supplémentaires. Définissez ces tâches planifiées potentielles dans les tâches du modèle afin que le système puisse synchroniser les tâches planifiées avec les tâches de commande supplémentaires résultant des changements en cours dans Gestion des commandes.

### Avant de créer des modèles de projet et des tâches de modèle de projet

Avant de créer votre modèle de projet et vos modèles de tâches de projet pour l'intégration SPM, tenez compte du niveau de supervision de projet requis pour que les commandes des clients soient honorées. Par exemple, dans le flux de traitement des commandes SD-WAN suivant, la ligne de commande supérieure est Package de services SD-WAN, qui définit le projet de ligne de commande à créer. Ensuite, identifiez les commandes de domaine, puis les tâches de commande qui nécessitent une supervision des tâches du projet.

## Flux d'exécution SD-WAN



Traduction automatique

### Mise en place des conditions de supervision du projet et des règles de décision

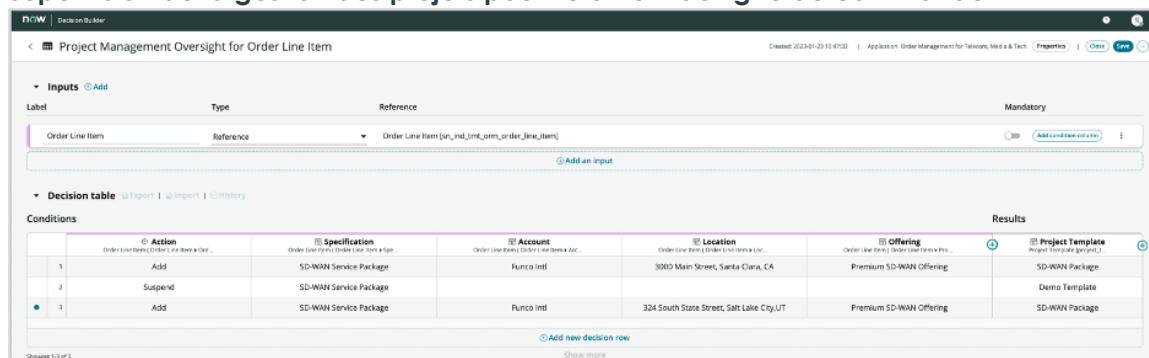
En tant qu'administrateur, vous créez et gérez les conditions et les règles de décision qui déterminent si un élément de commande peut être suivi en tant que projet pouvant être suivi dans Gestion stratégique des portefeuilles. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé Gestion des commandes pour créer ce projet pour l'élément de commande.

Définissez les conditions et les règles de décision pour la supervision des projets des lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande associées en utilisant Générateur de décision des formulaires pour les lignes de commande, les

commandes de domaine et les tâches de commande. Ces formulaires disposent d'une table de décision qui spécifie les conditions et les règles à appliquer pour Gestion des commandes déterminer l'admissibilité à la supervision du projet.

Par exemple, dans le formulaire Gestion de la supervision des projets pour l'élément de ligne de commande, vous utilisez la table de décision pour ajouter ou modifier des colonnes de condition. Vous spécifiez également les règles de décision, y compris le modèle de projet, à appliquer.

### Supervision de la gestion des projets pour l'élément de ligne de commande



Pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification de conditions dans des tables de décision, reportez-vous à [Interface utilisateur Générateur de décision](#) .

**i Remarque :** Si Gestion des commandes des données de démonstration sont installées, la table de décision de chaque formulaire de supervision de projet affiche les colonnes de condition et les lignes de décision ajoutées pour les données de démonstration. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des colonnes de condition et des lignes de décision selon vos besoins.

### Configurer la supervision du projet pour les lignes de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient une ligne de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également le modèle de projet utilisé par Order Management pour créer le projet pour la ligne de commande.

#### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

#### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le générateur de décision Supervision de la gestion des projets pour l'élément de ligne de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qui doivent être remplies pour qu'une ligne de commande soit suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez créer des projets pour des lignes de commande qui ont un produit, un compte client et un emplacement particuliers, vous pouvez ajouter des colonnes de condition pour les **spécifications**, le **compte** et l'**emplacement**.

#### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table **de décision Supervision de la gestion des projets pour l'élément de ligne de commande** .  
L'élément de ligne de commande est affiché dans **les entrées** et dans la colonne **Modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une ligne de commande doit répondre.

a. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

**Nouveau formulaire de colonne de condition**

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition.  Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche.  Pour les éléments de ligne de commande, la table est l'élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifiez si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.  Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez <b>Champ</b> et choisissez un champ dans la table Élément de ligne de commande, tel que <b>Compte</b> , pour spécifier un compte client.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	Comment chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.

4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.

- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions auxquelles la ligne de commande doit répondre et le modèle de projet pour la création du projet.
- b. Sélectionnez **Enregistrer**.
- c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

## Résultats

Le système utilise le modèle de projet spécifié pour créer des projets pour les lignes de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision du projet pour les éléments de ligne de commande.

## Configurer la supervision du projet pour les commandes de domaine

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les commandes de domaine pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par Gestion des commandes pour créer le projet pour les commandes de domaine.

## Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

## Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion des projets pour les commandes Générateur de décision de domaine afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une commande de domaine doit remplir pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez que des projets soient créés pour les commandes de domaine d'un produit particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour **les spécifications**.

## Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine**.  
L'élément Commande de domaine est affiché dans **les entrées** et dans la colonne **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit répondre.
  - a. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
  - b. Renseignez les champs du formulaire.

### Nouveau formulaire de colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition.  Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche.

Champ	Description
	Pour les éléments de domaine, la table est Ordre de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order].
Données à évaluer	<p>Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifie si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.</p> <p>Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez <b>Champ</b> et choisissez un champ dans la table Commande de domaine, tel que <b>Spécification</b> (Domain Order.specification) pour spécifier un produit.</p>
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	Comment chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

- c. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.
4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.
    - i Remarque :** Si des tâches de modèle de projet sont dupliquées et qu'elles ont la même **description brève**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner les tâches de modèle de projet appropriées. Pour en savoir plus sur la différenciation des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).
  - b. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

### Résultats

Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les commandes de domaine qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision du projet pour les commandes de domaine.

### Configurer la supervision du projet pour les tâches de commande

Spécifiez les conditions et les règles de décision qui qualifient les tâches de commande pour la supervision du projet. Vous spécifiez également la tâche de modèle de projet utilisée par

Gestion des commandes pour créer le projet pour les tâches de commande. La tâche de modèle de projet définit les tâches de projet pour les tâches de commande.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la supervision de la gestion des projets pour la tâche Générateur de décision de commande afin d'ajouter ou de modifier les conditions et les règles de décision qu'une tâche de commande doit respecter pour être suivie en tant que projet. Par exemple, si vous souhaitez créer des projets pour des tâches de commande pour un type de demande particulier, vous pouvez ajouter une colonne de condition pour le **type**.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout > Gestion des décisions > Générateur de décision**.
2. Sélectionnez la table de décision **Supervision de la gestion des projets pour l'ordre de domaine** .  
L'élément de tâche de commande est affiché dans **les entrées** et dans la colonne **Tâche de modèle de projet** dans les **résultats**.
3. Ajoutez une condition à laquelle une commande de domaine doit répondre.
  - a. Sélectionnez **Ajouter une colonne de condition**.
  - b. Renseignez les champs du formulaire.

#### Nouveau formulaire de colonne de condition

Champ	Description
Étiquette de colonne Condition	Étiquette de la colonne.
Description	Brève vue d'ensemble de la condition.
Entrée	Entrée liée à la colonne de condition.  Pour évaluer plusieurs champs, vous pouvez ajouter plusieurs conditions avec le type d'entrée Référence.
Table	Si le type de données est Référence, le nom de la table de référence s'affiche.  Pour les éléments de domaine, la table est Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task].
Données à évaluer	Pour les colonnes de condition dont le type d'entrée est Référence, spécifiez si la colonne de condition évalue l'enregistrement de référence ou un champ de la table de référence.  Pour évaluer un champ particulier, sélectionnez <b>Champ</b> et choisissez un champ dans la table Tâche de commande, tel que <b>Type de demande</b>

Champ	Description
	(Task.request_type de commande) pour spécifier un type de demande.
Type de condition	Type de données sélectionné pour la colonne de condition.
Opérateur par défaut	Comment chaque ligne de la colonne Condition évalue une valeur spécifiée par l'utilisateur. Un opérateur par défaut est requis pour tous les types de données d'entrée, à l'exception de Vrai ou Faux.

- c. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - d. Répétez les étapes 3a à 3c pour chaque condition à ajouter.
4. Entrez une règle de décision en sélectionnant **Ajouter une nouvelle ligne de décision**.
- a. Sélectionnez l'action **Ajouter** et entrez les conditions et la tâche de modèle de projet à utiliser.
    - ?** **Remarque :** Si des tâches de modèle de projet sont dupliquées et qu'elles ont la même **description brève**, il peut être difficile d'identifier et de sélectionner la tâche de modèle de projet appropriée. Pour en savoir plus sur la différenciation des tâches de modèle de projet similaires, reportez-vous à la section [Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons](#).
  - b. Sélectionnez **Enregistrer**.
  - c. Répétez les étapes 4a à 4c pour chaque règle de décision à ajouter.

## Résultats

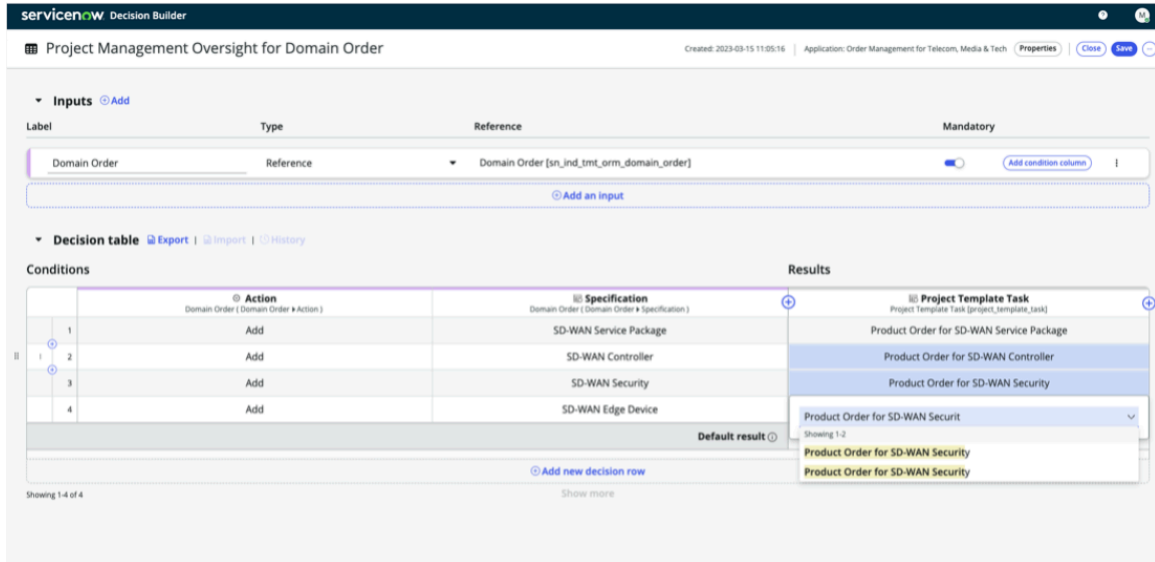
Le système utilise la tâche de modèle de projet spécifiée pour créer des projets pour les tâches de commande qui correspondent aux conditions et aux règles de décision définies dans la table de décision Supervision de projet pour les tâches de commande.

### Choisir une tâche de modèle de projet lorsqu'il existe des doublons

En tant qu'administrateur, lorsque vous configurez les règles de décision pour les commandes de domaine et les tâches de commande, vous pouvez constater qu'il existe plusieurs tâches de modèle de projet avec la même **brève description**. Il peut être difficile de déterminer la tâche de modèle de projet correcte à sélectionner.

Par exemple, la table de décision suivante pour la supervision du projet pour l'ordre de domaine affiche deux options portant le même nom pour la tâche de modèle de projet : Commande de produit pour SD-WAN Security. Cette tâche de modèle de projet a la même **description brève** pour deux tâches de modèle de projet différentes, l'une pour le package SD-WAN et l'autre pour l'ensemble de produits client SD-WAN.

## Dupliquer des tâches de modèle de projet dans Supervision de la gestion des projets pour la commande de domaine



Vous pouvez déterminer la tâche de modèle de projet appropriée en trouvant et en vérifiant la sys\_id de la tâche de modèle de projet à utiliser. Pour plus d'informations, consultez [Vérifier la sys\\_id d'un modèle de tâche de projet](#).

### Vérifier la sys\_id d'un modèle de tâche de projet

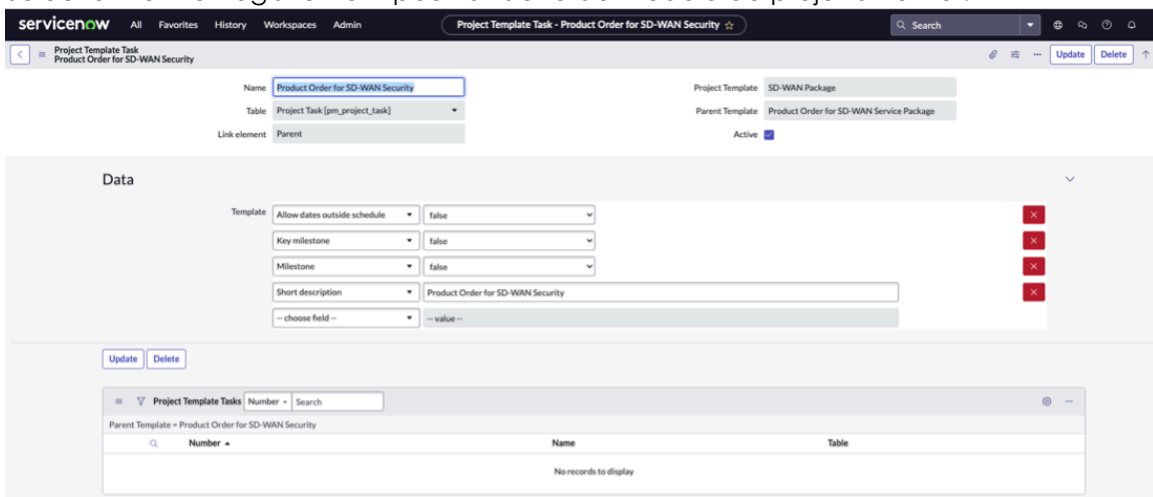
Déterminez si vous utilisez le bon modèle de tâche de projet pour les commandes de domaine ou les tâches de commande en vérifiant la sys\_id de la tâche du modèle de projet.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Procédure

1. Accédez à **Tous**, puis saisissez `project_template_task.list` dans le filtre.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour la tâche de modèle de projet à vérifier.



Par exemple, dans l'enregistrement de tâche de modèle de projet pour la commande de produit pour SD-WAN Security, qui appartient au modèle de projet Package SD-WAN, la sys\_id est 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Vérifiez la valeur du sys\_id dans l'entrée de table Décisions associée.

- a. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, saisissez `sys_decision_question.list`.
- b. Dans la table Décisions [`sys_decision_question`], recherchez l'enregistrement de l'entrée de table de décision correspondante, par exemple Supervision de la gestion des projets pour Commande de domaine.
- c. Dans l'enregistrement de la tâche de modèle de projet, sélectionnez la colonne **Réponse**.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=cf5ef6a537...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add"u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	200	global
<input checked="" type="checkbox"/>	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add"u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add"u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9fb467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	400	global

L'enregistrement obtenu pour le champ **Réponse** s'ouvre.

4. Dans l'enregistrement obtenu pour le résultat multiple de la table de décision, affichez la sortie XML en cliquant avec le bouton droit sur la barre d'en-tête de l'enregistrement et en sélectionnant **Afficher le code XML**.
5. Examinez le XML et localisez la valeur `sys_id` dans le fichier.

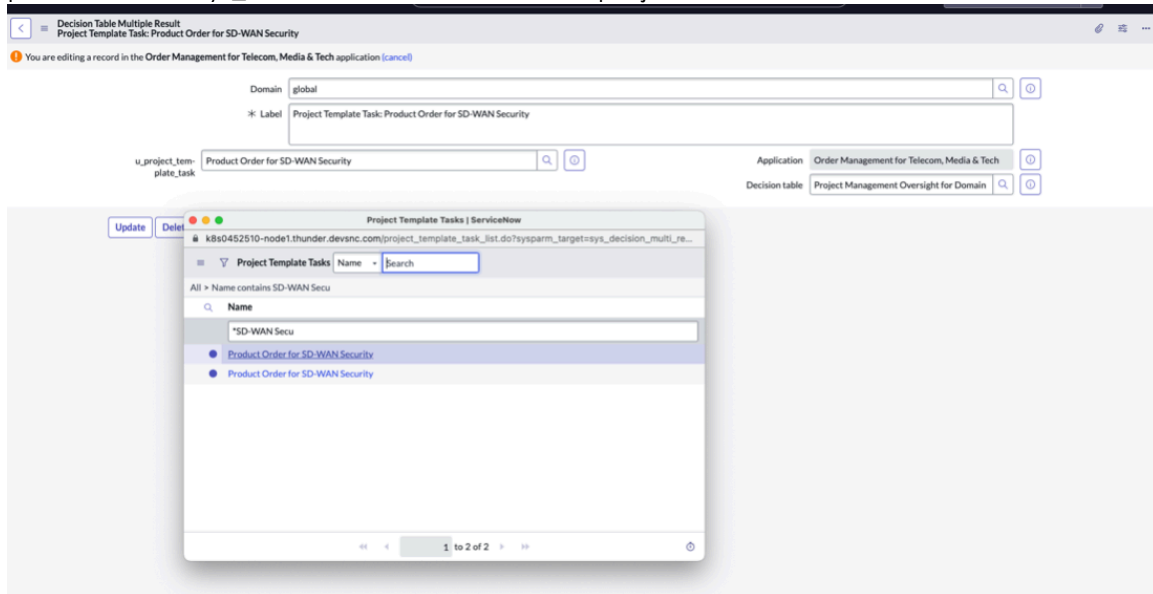
This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
  Order">9fb467925bed110235d85cced81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path></sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
  source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
<sys_variable_value action="INSERT_OR_UPDATE">
  <document>sys_decision_multi_result</document>
  <document_key>514aeb965bed110235d85cced81c7ca</document_key>
  <order>100</order>
  <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_id>554aeb965bed110235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
  <value>183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49</value>
  <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed110235d85cced81c7a3</variable>
</sys_variable_value>
</xml>
```

Value

La valeur `sys_id` doit correspondre au `sys_id` de la tâche de modèle de projet déterminée à l'étape 1. Si le `sys_id` ne correspond pas, passez à l'étape suivante.

- Dans l'enregistrement Résultat multiple de la table de décision, sélectionnez le **u\_project\_template\_task** et vérifiez la vue XML d'une autre tâche de modèle de projet pour vérifier la sys\_id du modèle de tâche de projet.



### Configurer les mappages de champs

Configurez les cartes de table pour associer des champs dans des CSM lignes de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets dans Gestion des portefeuilles de services.

### Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des commandes Fournit des Gestion du service clientèle cartes de table pour associer des éléments de ligne de commande, des commandes de domaine et des tâches de commande à des projets et des tâches de projet dans SPM. Les tables que vous configurez varient selon que vous utilisez l'application PPM Standard pour suivre les projets de votre organisation ou l'intégration Customer Project Management pour suivre les projets des clients.

- Si vous utilisez PPM, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de tables :

#### Cartes de table pour PPM

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour un projet	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet [pm_project]
Commande de domaine vers tâche de projet	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order_line_item]	Tâche de projet [pm_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet [pm_project_task]

- Si vous utilisez Gestion des projets client, configurez le mappage de champs pour ces CSM cartes de tables :

### Cartes de table pour Gestion des projets clientèle

Carte de table	Table source	Table cible
Élément de ligne de commande pour projet client	Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projet client [customer_project]
Commande de domaine pour tâche de projet client	Commande de domaine [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Tâche de projet client [customer_project_task]
Tâche de commande pour tâche de projet client	Tâche de commande [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Tâche de projet client [customer_project_task]

Les tables source et cible de chaque carte de table sont pré-remplies.

**i Remarque :** Si vous avez installé des données de démonstration pour Gestion des commandes, le mappage de champs pour les **champs source** et **cible** affiche les valeurs utilisées pour les données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage de champs existant ou le modifier selon vos besoins.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, saisissez `csn_table_map.list`.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande vers projet.
  - Si vous utilisez Gestion des projets client, sélectionnez la carte de table Élément de ligne de commande vers projet client.
3. Accédez à la liste connexe **Mappage de champs de base** et définissez un mappage de champ.

**i Remarque :** Si des données de démonstration d'Order Management sont installées, les valeurs **Champ source** et **Champ cible** de la liste connexe Mappage de champs de base affichent le mappage des données de démonstration. Vous pouvez utiliser le mappage ou le modifier selon vos besoins.

Option	Étapes
Définir un nouveau mappage de champ	<p><b>a.</b> Sélectionnez <b>Nouveau</b>.</p> <p><b>b.</b> Dans le <b>champ Source</b>, sélectionnez un élément de la table source.</p> <p>Par exemple, sélectionnez un élément tel que <b>Description brève</b> dans la table Élément de ligne de commande [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].</p> <p><b>c.</b> Dans le <b>champ Cible</b>, sélectionnez un élément de la table Projet [pm_project], tel que <b>Nom du projet</b>.</p>

Option	Étapes
	<p><b>d.</b> Sélectionnez <b>Soumettre</b>.</p> <p>Dans cet exemple, la ligne <b>de commande Description brève</b> est utilisée comme <b>nom de projet</b> dans SPM.</p>
<p>Modifier un mappage de champ existant</p>	<p><b>a.</b> Sélectionnez l'enregistrement du mappage de champs.</p> <p><b>b.</b> Dans le <b>champ Source</b>, sélectionnez un autre élément de la table source Élément de ligne de commande, selon vos besoins.</p> <p><b>c.</b> Dans le <b>champ Cible</b>, sélectionnez un autre élément de la table Cible du projet, selon vos besoins.</p> <p><b>d.</b> Sélectionnez <b>Mettre à jour</b>.</p>

**4.** Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de table Commande de domaine vers projet et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- Si vous utilisez Gestion des projets Client, sélectionnez la carte de table Commande de domaine vers projet client et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Description brève** dans la table source Commande de domaine et le mapper au champ **Description brève** dans la table cible Tâche de projet.

**5.** Effectuez l'une des actions suivantes :

- Si vous utilisez PPM, sélectionnez la carte de la table Tâche de commande vers projet si et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.
- Si vous utilisez Gestion des projets Client, sélectionnez la carte de table Tâche de commande vers Projet client et répétez l'étape 3 pour définir un nouveau mappage de champs ou mettre à jour un mappage existant.

Par exemple, vous pouvez sélectionner le champ **Description brève** dans la table source Tâche de commande et le mapper au champ **Description brève** dans la table cible Tâche de projet.

**Résultats**

Les champs des tables sources d'Order Management sont mappés aux champs de la SPM table cible.

**Contrôler la fermeture automatique des tâches de projet**

Gérez la fermeture automatique des projets dans l'intégration SPM à l'aide de la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto_closure` propriété système.

**Avant de commencer**

Rôle requis : administrateur

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'intégration SPM, Gestion des commandes ferme automatiquement les tâches de projet lorsque toutes les tâches de commande associées sont terminées et qu'il n'y a pas de tâches enfants ouvertes ayant des dépendances de tâches de projet. Si une tâche de projet comporte des tâches enfants ouvertes, Gestion des commandes la tâche de projet ne se ferme pas automatiquement. Vous pouvez utiliser la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété pour supprimer ou réactiver la fermeture automatique des tâches de projet.

### Procédure

1. Accédez à la **Tout** et dans le filtre, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
2. Recherchez et ouvrez la `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` propriété.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur de la propriété.
  - Pour supprimer la fermeture automatique des tâches de projet, saisissez `faux`.
  - Pour réactiver la fermeture automatique des tâches de projet, saisissez `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.  
La fermeture automatique des tâches de projet dans l'intégration SPM est immédiatement supprimée ou réactivée en fonction de la valeur que vous avez saisie. Si la fermeture automatique est supprimée, les mises à jour de la tâche de commande à la tâche de projet ne se produisent que lorsque les tâches de commande sont à l'état En cours.

### Suivi des tâches de commande et des projets associés

Avec l'intégration, les chefs de projet et les agents ou gestionnaires d'exécution peuvent suivre les SPM projets Gestion stratégique des portefeuilles qui ont des tâches de commande associées dans Order Management.

### Suivi des projets pour les tâches de commandes planifiées dans SPM

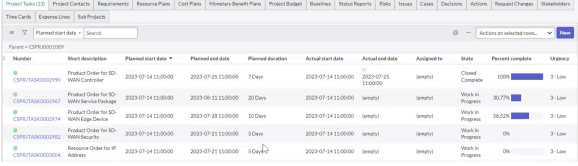
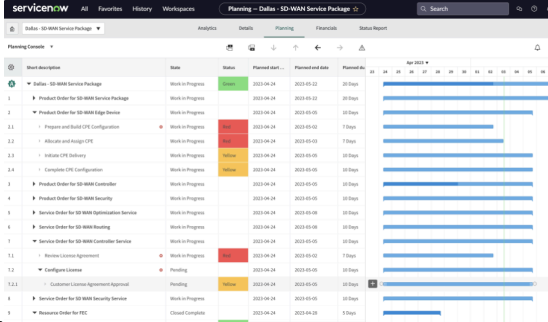
En tant que chef de projet, vous pouvez passer en revue et mettre à jour les projets créés pour suivre les tâches de commandes planifiées à l'aide de l'application Gestion des portefeuilles de projets dans SPM. Lorsque les responsables et les agents d'exécution mettent à jour ou terminent des tâches de commande, Gestion des commandes synchronise automatiquement les états de projet entre SPM les éléments de ligne de commande, les états des tâches et des commandes de domaine, ainsi que les états des tâches de projet et des tâches de commandes à mesure que les gestionnaires et les agents d'exécution effectuent les tâches de commande.

Un gestionnaire de projet a le rôle `it_project_manager` pour le suivi et la mise à jour des projets.

### Tâches du chef de projet

Tâche	Détails
Examiner un projet d'exécution de commande et son état	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez à la <b>Tout &gt; Projets &gt; Espace de travail du projet</b>.</li> <li>2. Sélectionnez le projet de l'élément de commande.</li> </ol>

Tâches du chef de projet (suite)

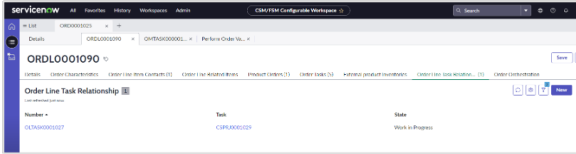
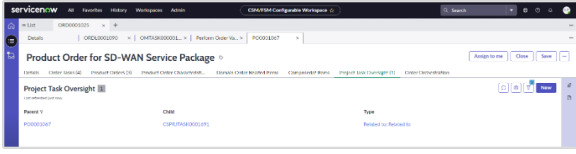
Tâche	Détails
	<p><b>i Remarque :</b> Le <b>nom du projet</b> est le nom attribué lorsque Order Management a créé le projet à l'aide du modèle de projet spécifié.</p> <p><b>3.</b> Sélectionnez l'onglet <b>Détails</b>, puis faites défiler jusqu'à l'onglet <b>Tâches de projet</b> pour examiner les tâches du projet, l'état et le pourcentage d'achèvement.</p> 
<p> Passez en revue l'état du projet et l'état de la tâche du projet pour évaluer l'état du projet</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez à la <b>Tout &gt; Projets &gt; Espace de travail du projet</b>.</li> <li>2. Sélectionnez le projet de l'élément de commande.</li> <li>3. Sélectionnez l'onglet <b>Planification</b>.</li> </ol> <p>La vue du diagramme de Gantt</p>  <p>s'affiche.</p>
<p> Passer en revue les notes et commentaires sur les tâches de commande des agents et gestionnaires d'exécution</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Accédez à la <b>Tout &gt; Projets &gt; Espace de travail du projet</b>.</li> <li>2. Sélectionnez le projet de l'élément de commande.</li> <li>3. Accédez à l'onglet <b>Notes</b> et affichez les commentaires et les mises à jour de statut d'Order Management.</li> </ol>

Traduction automatique

## Suivi des tâches d'exécution qui ont des projets associés dans Gestion des commandes

En tant qu'agent ou gestionnaire d'exécution, vous pouvez afficher la relation entre un projet et un élément de ligne de commande, les tâches du projet et la tâche de commande dans l'espace de travail configurable. Vous pouvez également publier des notes et des commentaires supplémentaires sur les lignes de commande et les tâches de commande afin de communiquer avec le chef de projet responsable de la supervision des tâches de gestion des commandes.

### Tâches d'agent ou de gestionnaire d'exécution

Tâche	Exemple
Afficher la relation entre la ligne de commande et le projet dans le formulaire d'élément de ligne de commande	
Afficher la relation entre la tâche de projet et l'ordre de domaine dans le formulaire de domaine	
Afficher la relation tâche-tâche de commande à la tâche de projet dans la tâche de commande de	
Affichez l'onglet Détails dans la relation de tâche de commande pour voir la relation entre le numéro de tâche, le numéro de projet et le numéro d'élément de ligne de commande	

Traduction automatique